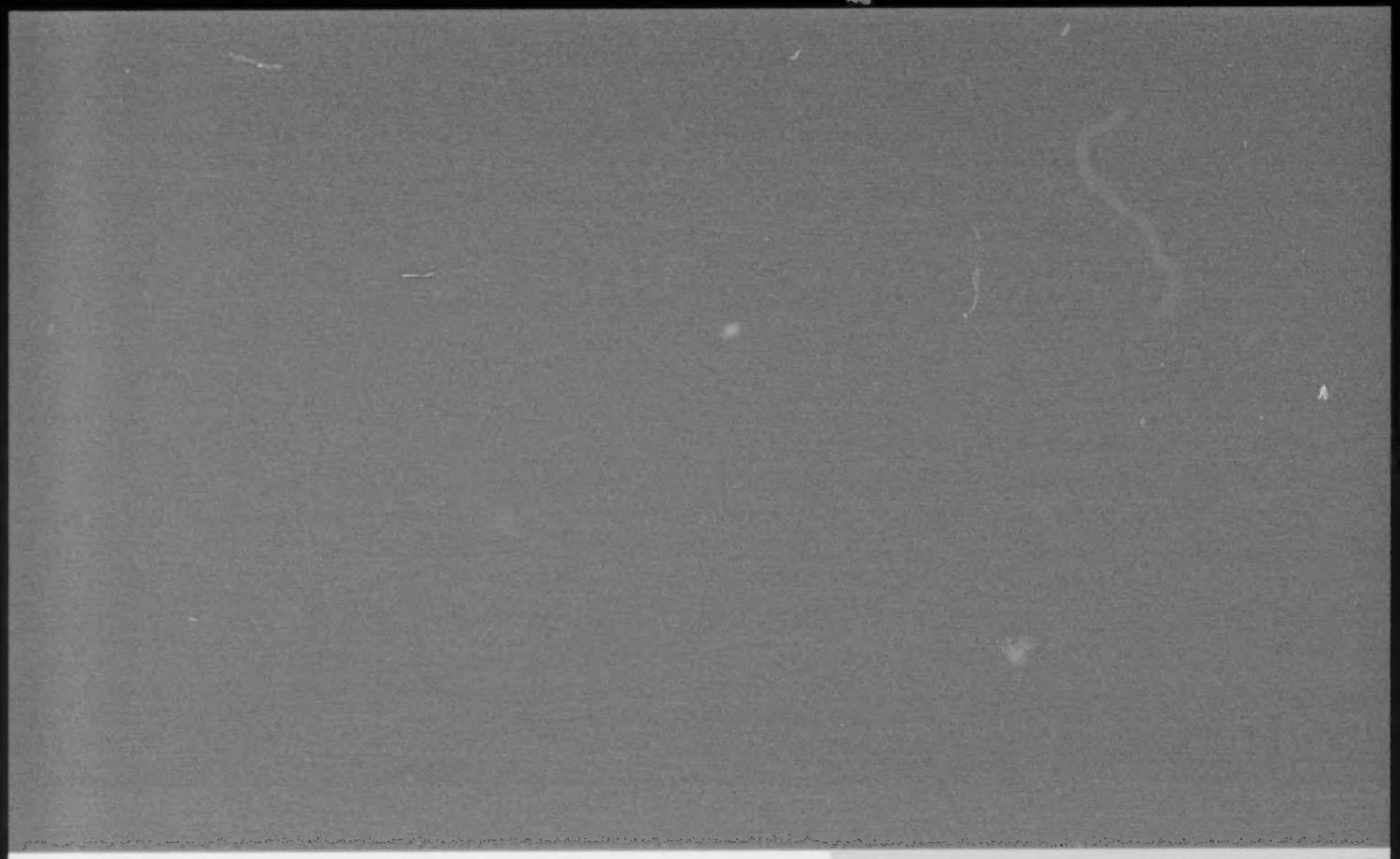
Commission des lésions professionnelles

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010
2011

Québec



ERRATA : Veuillez noter que deux erreurs se sont glissées dans le rapport annuel 2010-2011.

1. À la page 31, dans le tableau 11, il faut lire 116 592 visiteurs pour la consultation d'un dossier et non pas 11 294.

2. À la page 34, il faut lire 17 930 plages d'audience ont été utilisées et non pas 17 834 comme indiqué à l'objectif 1.4.

Nous nous excusons pour ces erreurs.

Note :
Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 978-2-550-61799-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-61800-3 (version électronique)

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2011
Bibliothèque nationale du Canada, 2011

Commission des lésions professionnelles

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2010
2011

www.clp.gouv.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1er étage, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* pour l'exercice financier 2010-2011.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique. Il a été préparé en vertu de la Loi sur l'administration publique et selon les dispositions de l'article 381 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., chapitre A-3.001).

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

La ministre du Travail,

Lise Thériault

Québec, août 2011

Madame Lise Thériault
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

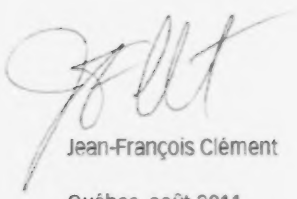
Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* (CLP) pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2011.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par la Commission à l'égard des objectifs énoncés dans son plan stratégique. Il contient aussi de nombreux renseignements d'intérêt public et présente les états financiers vérifiés.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président et juge administratif en chef,



Jean-François Clément

Québec, août 2011

Table des matières

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 9

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET JUGE ADMINISTRATIF EN CHEF 10

LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES 12

La mission, la vision 12

Les valeurs 13

Les assises juridiques de la Commission 14

La compétence et les domaines d'intervention 14

L'organigramme 16

Les ressources humaines 18

Des services régionalisés 19

LES FAITS SAILLANTS 20

LES RÉSULTATS EN REGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 28

Enjeu 1 > QUALITÉ ET PERFORMANCE 31

ORIENTATION A

Faciliter les démarches pour les justiciables en optimisant les processus opérationnels.

Objectif 1.1 > Offrir de nouveaux services en ligne et accroître leur utilisation. 31

Objectif 1.2 > Simplifier les processus de travail. 32

ORIENTATION B

Améliorer la qualité et la performance des opérations du tribunal.

Objectif 1.3 > Améliorer la gestion des demandes de remise d'audience. 33

Objectif 1.4 > Améliorer l'efficacité de la mise au rôle. 34

Objectif 1.5 > Simplifier le processus de convocation des employeurs pour les dossiers de maladies professionnelles. 34

ORIENTATION C

Améliorer la célérité du processus décisionnel.

Objectif 1.6 > Diminuer les délais de délibéré. 35

Objectif 1.7 > Accélérer le processus de finalisation des règlements intervenus en conciliation. 35

Enjeu 2 > COHÉRENCE DÉCISIONNELLE 36

ORIENTATION A

Rendre des décisions qui répondent à l'objectif de cohérence prévu à la loi.

Objectif 2.1 > Diminuer le nombre de sujets pour lesquels existent plusieurs courants jurisprudentiels. 36

Enjeu 3 > MÉMOIRE ORGANISATIONNELLE 40

ORIENTATION A

Maintenir l'expertise au sein du tribunal.

Objectif 3.1 > Favoriser la rétention du personnel. 40

Objectif 3.2 > Minimiser les effets des départs sur les opérations du tribunal. 40

ORIENTATION B

Améliorer la gestion des documents du tribunal.

Objectif 3.3 > S'approprier les meilleures pratiques en matière de gestion documentaire. 41

Objectif 3.4 > Adopter une approche usager en gestion intégrée des documents. 41

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 42

L'allégement réglementaire 42

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 42

Les codes de déontologie 44

L'accès à l'égalité dans l'embauche 46

La santé et le mieux-être du personnel 51

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 52

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 52

Les technologies de l'information (TI) 53

La diffusion des décisions de la Commission 53

Le financement des services publics 54

Le développement durable 54

Table des matières

LES ÉTATS FINANCIERS 68

Le rapport de la direction 70

Le rapport de l'auditeur indépendant 71

LES COORDONNÉES DES BUREAUX DE LA COMMISSION 82

LA LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 > Répartition de l'effectif à la Commission 18

Tableau 2 > Personnel affecté dans les directions régionales 19

Tableau 3 > Données sur les opérations du tribunal 20

Tableau 4 > Évolution du nombre de dossiers ouverts et fermés 21

Tableau 5 > Coûts unitaires moyens par dossier 21

Tableau 6 > Requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord 23

Tableau 7 > Requêtes en annulation de désistement à la suite d'une conciliation 23

Tableau 8 > Évolution du nombre de dossiers réglés en conciliation 24

Tableau 9 > Plaintes traitées du 1er avril 2010 au 31 mars 2011 26

Tableau 10 > Nombre d'utilisateurs des services en ligne 31

Tableau 11 > Nombre de visiteurs ayant consulté d'autres services en ligne 31

Tableau 12 > Remises demandées tardivement selon les motifs 33

Tableau 13 > Plaintes déposées au Conseil de la justice administrative 45

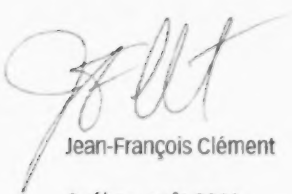
La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans ce rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude de l'information présentée et sur la fiabilité des contrôles effectués.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les valeurs, les mandats et les orientations de la Commission des lésions professionnelles. Il fait état des objectifs stratégiques du tribunal, puis il présente des données exactes et fiables quant aux résultats atteints.

Les membres du comité de direction se joignent à moi pour approuver ce rapport de gestion. Les données mentionnées dans ce document correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le président et juge administratif en chef



Jean-François Clément

Québec, août 2011

Le message du président et juge administratif en chef

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des lésions professionnelles* présente les résultats du tribunal. Des résultats dont je suis particulièrement fier, puisqu'ils affichent une performance historique.

En effet, pour une troisième année consécutive, nous avons réussi à fermer un nombre record de dossiers, soit plus de 33 000 en 2010-2011. Mentionnons également que la conciliation a permis de régler 1 500 dossiers de plus que l'an dernier. Ce mode de règlement à l'amiable a sans contredit fait ses preuves. Nous avons d'ailleurs célébré les 20 ans de la conciliation au sein du tribunal cette année.

Pour la première fois de son histoire, la CLP a diminué ses délais de traitement d'environ un mois, ce qui est considérable pour les parties en attente d'une décision.

À l'écoute des justiciables

La qualité des services aux justiciables[1] est une préoccupation constante pour le tribunal. Aussi, la Commission s'est dotée d'une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*; une autre preuve de notre engagement à bien servir les citoyens.

Au printemps 2010, un sondage réalisé auprès de certains leaders patronaux et syndicaux indique qu'ils sont satisfaits de nos services. En effet, entre 90 et 100 % des répondants considèrent que le travail des juges administratifs, des conciliateurs et du personnel de soutien est à la hauteur de leurs attentes. De plus, tous estiment que les services en ligne offerts par la CLP sont utiles et 85 % des répondants aimeraient déposer des documents en ligne.

Pour un tribunal en ligne

Le tribunal a poursuivi ses travaux concernant la refonte de ses systèmes informatiques. Le système intégré de services des tribunaux administratifs (SISTA) est un défi technologique majeur. La Commission d'accès à l'information et la Régie du logement ont adhéré au projet en devenant partenaires avec la CLP qui en demeure le maître d'œuvre. Un troisième tribunal administratif évalue actuellement la possibilité de se joindre à ce projet.

La première phase de SISTA a été implantée en mai 2011. Celle-ci portait principalement sur le traitement de la correspondance et l'optimisation de certains processus de travail.

SISTA vise à bonifier les services en ligne. Outre les décisions et les avis d'enquête et d'audition, il est maintenant possible pour les justiciables de recevoir toute la correspondance du tribunal par courriel. De plus, pour répondre aux besoins exprimés par les participants à notre sondage, le dépôt de documents en ligne sera offert prochainement.

1. Le terme justiciable désigne les employeurs et les travailleurs qui se présentent devant le tribunal ainsi que leurs représentants et leurs témoins.

« En 2010-2011, le tribunal a fermé un nombre record de dossiers tout en diminuant ses délais. »

Jean-François Clément, *président et juge administratif en chef*

SISTA est un virage incontournable vers une justice administrative en ligne pour le plus grand bénéfice des justiciables. Le tribunal s'est toujours positionné comme un chef de file en matière de technologies de l'information, et il entend le demeurer.

Le développement durable

Le développement durable est bien implanté au sein du tribunal. Une foule de gestes concrets ont été posés au cours de la dernière année. Pour produire et consommer de façon responsable, la Commission a, entre autres choses, adopté un Cadre de gestion environnementale. Celui-ci contribue à la réalisation de la Stratégie gouvernementale qui vise l'adoption de mesures de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables. Le remplacement des cruches d'eau par un système de filtration relié au réseau des aqueducs municipaux constitue un exemple concret de ce virage. La CLP poursuit ses efforts en matière de développement durable comme prévu à son plan d'action.

Nos priorités

Au cours de la prochaine année, le tribunal doit demeurer tout aussi performant. Les défis sont nombreux, que ce soit sur le plan des ressources humaines ou celui des nouvelles technologies. Nous garderons le cap sur notre préoccupation d'agir avec diligence et efficience pour offrir un service de qualité aux travailleurs et aux employeurs.

À cet égard, la Commission modifiera sa procédure de mise au rôle pour les dossiers portant sur la détermination d'un emploi convenable et le droit de retour au travail d'un travailleur. Ces recours seront examinés et décidés d'urgence afin de favoriser la réadaptation du travailleur concerné et faciliter son retour au travail. La transmission de la correspondance aux parties ainsi que l'invitation à la conciliation se feront dès l'ouverture du dossier.

Notre préoccupation première demeure le service aux justiciables et nos actions s'orienteront en ce sens pour que l'accessibilité à la justice soit une réalité concrète pour les citoyens.

Un engagement de tous

En terminant, je tiens à souligner que la performance du tribunal repose sur l'engagement de l'ensemble des membres et du personnel de la Commission. Je salue donc ces femmes et ces hommes dévoués qui, dans les 19 bureaux et 5 points de service de la CLP répartis dans toutes les régions du Québec, ont à cœur de bien servir les citoyens.

Jean-François Clément
Président et juge administratif en chef

La Commission des lésions professionnelles

Luc Côté, *avocat* **Martine Charette**, *technicienne en droit*

La mission

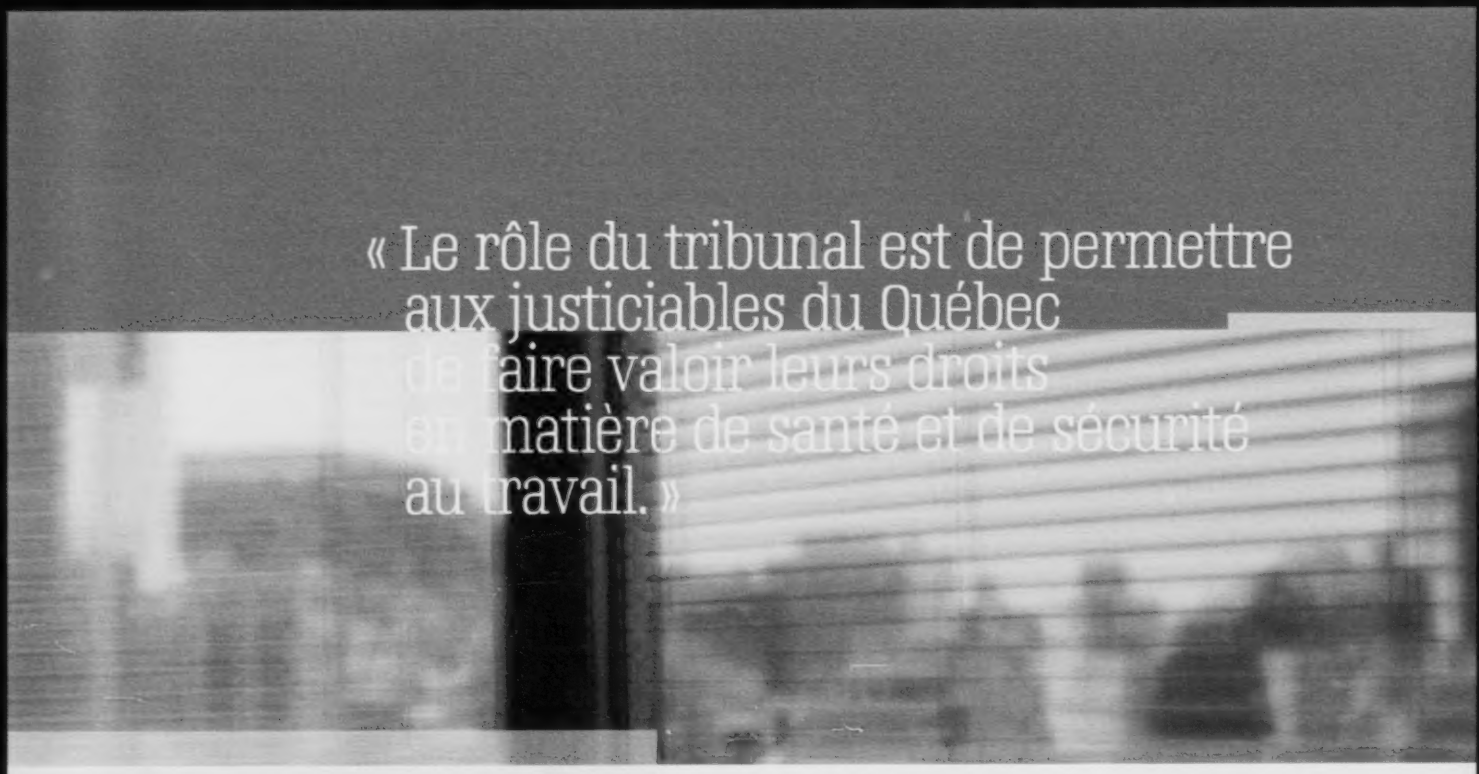
La Commission des lésions professionnelles est le seul tribunal administratif spécialisé en santé et sécurité du travail au Québec. C'est **un tribunal de dernière instance, indépendant et paritaire, où peuvent s'adresser les travailleurs et les employeurs qui désirent contester une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).** La Commission offre aux justiciables la possibilité de se faire entendre en audience devant un juge administratif ou de recourir au service de conciliation.

La vision

La Commission se veut un tribunal moderne et dynamique guidé avant tout par le service aux justiciables. Réputée pour son expertise et son caractère novateur en matière de justice administrative et de technologies de l'information, la Commission entend accroître son accessibilité en modernisant son système de mission et en mettant en place de nouveaux services en ligne.

Elle entend continuer à se démarquer en demeurant une organisation performante où les travailleurs et les employeurs peuvent faire valoir leurs droits de façon simple et rapide. Bien que présente dans toutes les régions du Québec, elle souhaite se rapprocher davantage des justiciables en ouvrant de nouveaux points de service dans certaines régions situées hors des grands centres.

Au cours des prochaines années, la Commission participera activement aux principes de développement durable. Elle concrétisera son engagement en favorisant l'achat écoresponsable, la participation à la vie collective, le maintien de l'expertise des membres du tribunal et du personnel tout en incitant ceux-ci à adopter de saines habitudes de vie.



Les valeurs

Pour réaliser sa mission, la Commission privilégie quatre valeurs fondamentales :

Le service aux justiciables

Cette valeur est au cœur de toutes les actions et de toutes les décisions de la Commission. Les juges administratifs et les membres du personnel veulent offrir aux justiciables le meilleur service possible, et ce, à chacune des étapes du cheminement de leurs contestations.

L'impartialité

Les justiciables sont en droit de s'attendre à ce que le processus décisionnel se déroule en toute impartialité. C'est pourquoi cette valeur est fondamentale pour tous nos juges administratifs et constitue, sans équivoque, les assises du tribunal.

Le respect

Les employeurs, les travailleurs, leurs représentants et leurs témoins ont droit au respect. Il en va de même pour les juges administratifs, les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales et tout le personnel de la Commission. Le respect mutuel est nécessaire au bon fonctionnement du tribunal et la Commission y accorde beaucoup d'importance.

La reconnaissance

Le succès d'une organisation repose d'abord sur les personnes qui s'y dévouent. C'est pourquoi la Commission considère essentiel d'apprécier chaque personne à sa juste valeur et de souligner toutes les contributions, qu'elles soient personnelles ou accomplies en équipe.

Les assises juridiques de la Commission

Les responsabilités de la Commission des lésions professionnelles découlent de trois lois :

La Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives (LICLP)

Cette loi a créé la Commission des lésions professionnelles le 1er avril 1998, en remplacement de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP), et elle a aboli les bureaux de révision de la CSST. Elle a, de plus, introduit le paritarisme au sein du tribunal.

La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)

Adoptée en 1979, la Loi sur la santé et la sécurité du travail a créé la CSST. Axée sur la prévention, cette loi prévoit diverses mesures qui visent à assurer la santé et la sécurité au travail. Elle énonce également les obligations de l'employeur à l'égard de la santé et de la sécurité des travailleurs.

La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)

Cette loi, entrée en vigueur le 19 août 1985, avait créé la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Elle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires.

La compétence et les domaines d'intervention

La Commission a compétence exclusive pour décider des recours formés à l'encontre des décisions rendues par la CSST. Elle a compétence pour entendre les contestations des travailleurs et des employeurs dans les domaines reliés à la santé et à la sécurité du travail, notamment sur :

- l'existence d'une lésion professionnelle,
- l'évaluation médicale,
- le droit aux indemnités,
- l'assistance médicale,
- la réadaptation,
- le financement,
- le droit au retour au travail,
- le droit de refus,
- le droit au retrait préventif,
- la prévention,
- l'inspection dans les établissements,
- les mesures disciplinaires ou autres sanctions prohibées par la LATMP ou la LSST.

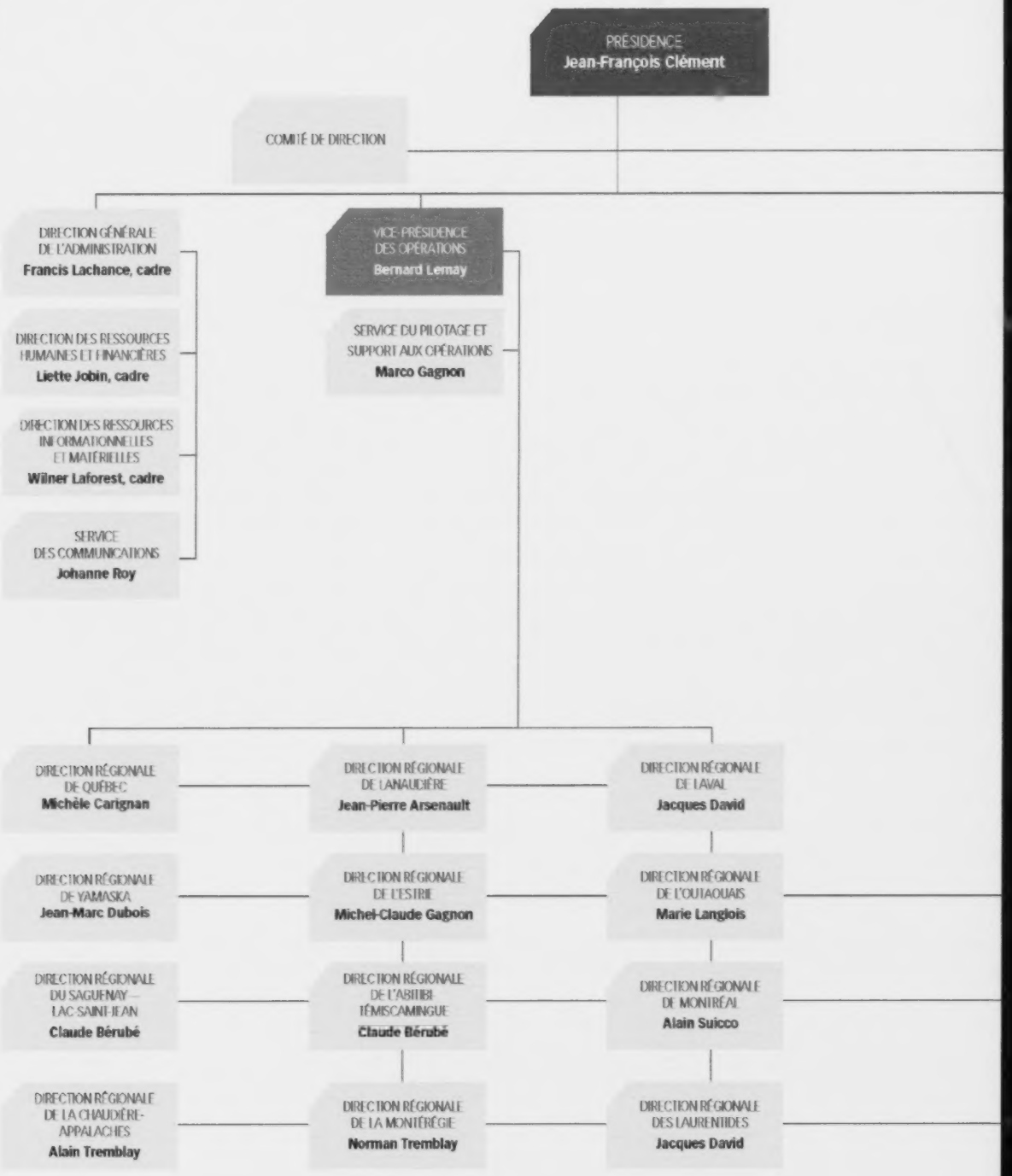
La Commission comporte deux divisions : celle du financement ainsi que celle de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles.

La division du financement
Cette division a pour responsabilité d'entendre principalement les requêtes des employeurs qui désirent contester une décision de la CSST relative à leur classification, au calcul du taux de leur cotisation ou à l'imputation des coûts de prestations résultant d'une maladie professionnelle ou d'un accident du travail subi par un travailleur à leur emploi. Dans cette division, le juge administratif siège seul.

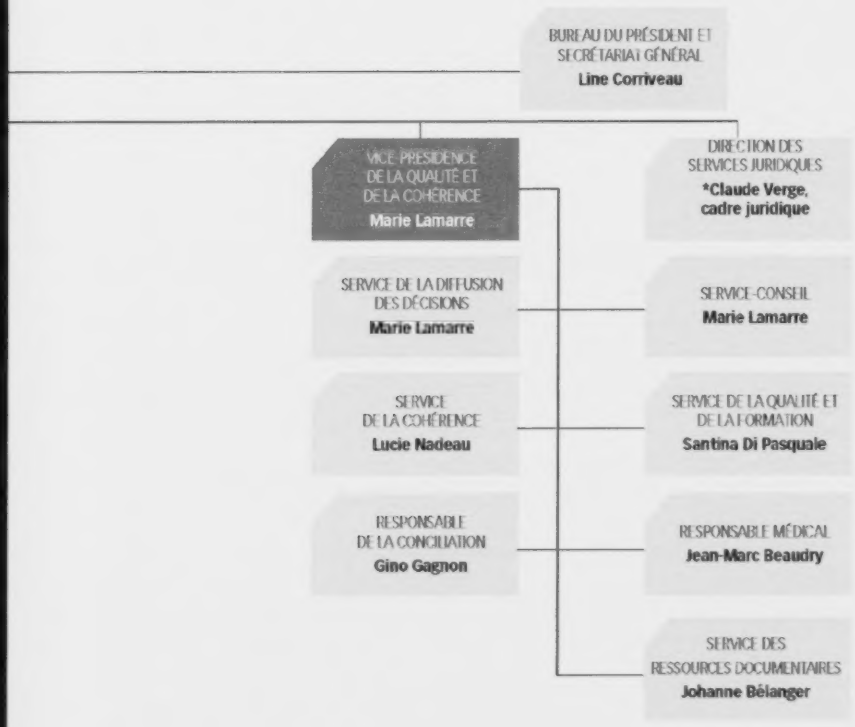
La division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles
Dans cette division, deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du juge administratif et ont pour fonction de le conseiller. Ils peuvent poser des questions lors de l'audience et ils expriment leur avis au juge administratif qui, toutefois, rend seul la décision.

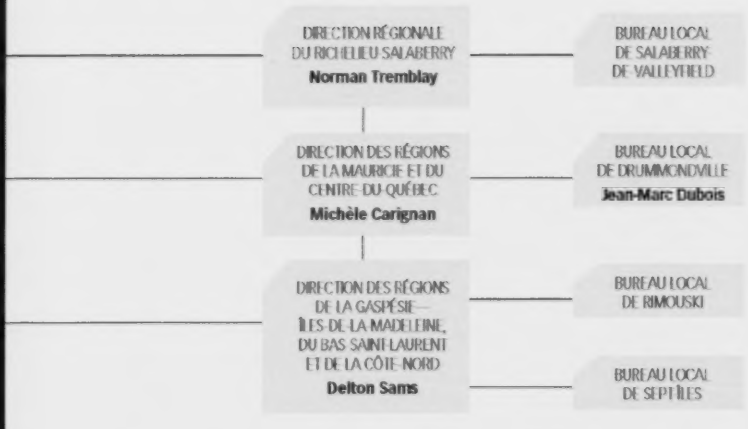
Dans les deux divisions, le juge administratif peut aussi être assisté par un assesseur, c'est-à-dire un expert-conseil – médecin, ingénieur, actuaire ou autre – qui a pour fonction de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011



Note : Les directeurs régionaux portent le titre de juge administratif coordonnateur.





* Responsable de l'accès à l'information

Les ressources humaines

L'effectif autorisé en 2010-2011 était de 409 postes (408 équivalents temps complet et 1 poste occasionnel).

Dans le tableau ci-dessous, les membres désignent les juges administratifs de la Commission, incluant le président et juge administratif en chef ainsi qu'une vice-présidente et un vice-président. Ils représentent 116 postes de l'effectif régulier. Ils sont nommés par le gouvernement, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre (LATMP, chapitre XII, section IV, article 385).

Le groupe des professionnels est pour sa part composé de 49 conciliateurs, 22 médecins, 13 avocats et 24 autres professionnels en communication, en gestion des ressources humaines, financières, matérielles, documentaires et informationnelles.

TABLEAU 1
Répartition de l'effectif à la Commission

Membres et dirigeants de l'organisme	116
Personnel d'encadrement	7
Professionnels	108
Personnel technique, de bureau et ouvrier	177
Poste occasionnel	1
Total	409

Des services régionalisés

La régionalisation facilite l'accès aux services du tribunal. Ce tableau démontre que 78 % du personnel de la Commission affecté au service direct aux justiciables relève de la Vice-présidence des opérations et de ses directions régionales.

TABLEAU 2
Personnel affecté dans les directions régionales

Unités administratives	Nombre d'employés	% de l'effectif global (409 ETC)
Bureau de la Vice-présidence des opérations	6	1,47 %
Abitibi-Témiscamingue	5	1,22 %
Chaudière-Appalaches	21	5,13 %
Estrie	12	2,93 %
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	19	4,65 %
Lanaudière	21	5,13 %
Laurentides	25	6,11 %
Laval	13	3,18 %
Mauricie et Centre-du-Québec	16	3,91 %
Montérégie	23,5	5,75 %
Montréal	71,5	17,48 %
Outaouais	9	2,20 %
Québec	32	7,82 %
Richelieu-Salaberry	21	5,13 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	12	2,93 %
Yamaska	14	3,42 %
Total	**321**	**78,46 %**

Les faits saillants

Des résultats éloquents

Pour une troisième année consécutive, la Commission affiche une performance exceptionnelle. Comme le démontre le tableau ci-dessous, les chiffres sont éloquents à cet égard :

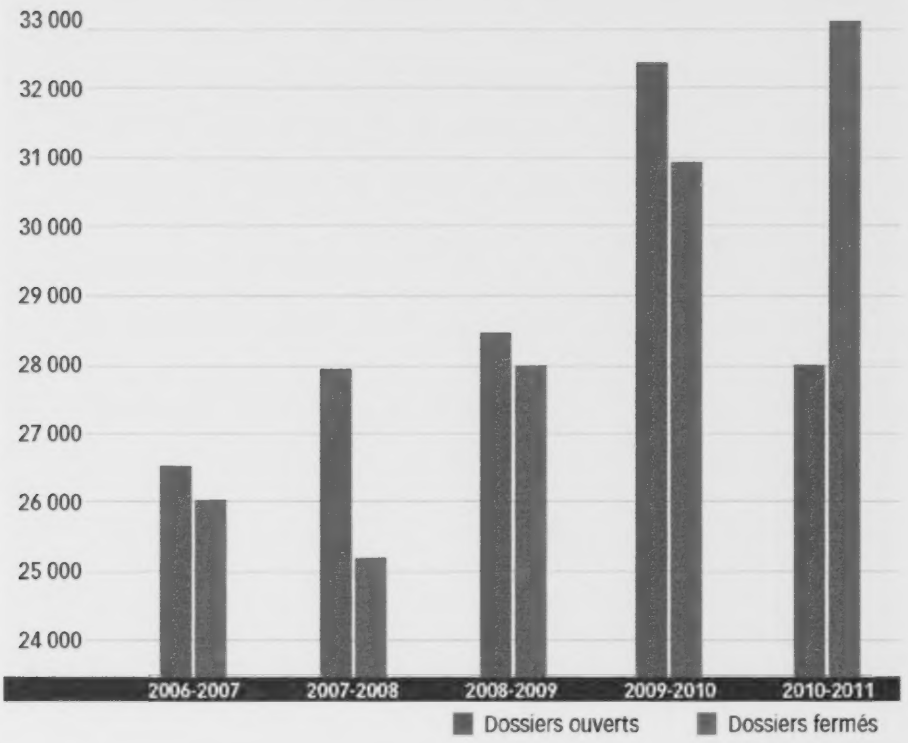
- Le nombre de dossiers fermés a augmenté de 7 % pour atteindre un sommet historique de 33 052;
- Plus de 11 200 décisions ont été rendues par les juges administratifs, et ce, malgré le fait que certains d'entre eux n'aient pas atteint leur productivité optimale en raison de leur récente nomination;
- Les conciliateurs ont fermé un nombre record de dossiers, plus de 16 000, incluant les accords et les désistements;
- Les délais pour rendre une décision ont diminué de près de un mois. Cela représente une diminution de 7 % comparativement à l'année dernière; une autre première pour le tribunal.

TABLEAU 3
Données sur les opérations du tribunal

Exercices financiers	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
OUVERTURES	26 396	27 933	28 355	32 393	27 976
FERMETURES	25 951	25 160	27 980	30 865	33 052
Décisions	9 477	8 922	9 864	11 261	11 277
Accords en conciliation	3 839	3 532	3 635	4 119	4 432
Désistements à la suite d'une conciliation	9 075	9 458	9 882	10 385	11 753
Désistements	12 552	12 602	14 385	15 376	17 227
* Délai avec remises (jours)	377	403	415	412	382
* Délai sans remises (jours)	237	252	265	280	253

* Délai moyen entre la réception de la contestation et la décision.

TABLEAU 4
Évolution du nombre de dossiers ouverts et fermés



Coûts unitaires moyens par dossier

Le tribunal a réussi à fermer un nombre record de dossiers au cours de la dernière année, tout en continuant d'abaisser ses coûts de fonctionnement.

TABLEAU 5
Coûts unitaires moyens par dossier

Coûts unitaires	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Coût de fonctionnement par dossier fermé	1 919 $	1 800 $	1 651 $
Coût par membre issu par dossier entendu en audience	263 $	268 $	275 $

La conciliation

La conciliation est volontaire à la CLP, c'est-à-dire que les parties ne participent au processus que si elles le désirent. Afin d'en faciliter l'accès, le tribunal assigne un conciliateur dès l'ouverture de la contestation. Il est donc possible d'être référé au conciliateur très rapidement. Dans l'éventualité où le processus de conciliation ne se conclut pas par une entente satisfaisante pour chacune des parties, cette démarche leur permet tout de même d'être mieux préparées pour l'audience à venir.

Des 33 052 dossiers fermés en 2010-2011, 16 185 l'ont été grâce à la conciliation, soit 49 % :

- Dans 4 432 dossiers, les parties sont parvenues à un accord qui a ensuite été entériné par un juge administratif, conformément à l'article 429.46 de la LATMP;
- Dans 11 753 dossiers, le processus de conciliation s'est terminé par le désistement de la partie appelante. Plusieurs de ces désistements étaient accompagnés d'une transaction conclue entre les parties en vertu du Code civil du Québec.

Requêtes en révision et en réouverture de dossiers fermés par la conciliation

Les tableaux 6 et 7 portent sur le nombre de requêtes déposées après que les dossiers eurent été fermés avec la participation d'un conciliateur de la CLP.

Le tableau 6 présente le nombre, la provenance ainsi que le résultat des requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord. Le tableau 6 présente les mêmes données, mais pour les requêtes en annulation de désistement produit dans le cadre de la conciliation.

Encore cette année, ces requêtes demeurent très exceptionnelles, et ce, malgré l'augmentation importante du nombre de règlements intervenus à la suite d'une conciliation. Ces données témoignent de la satisfaction des parties à l'égard des ententes conclues. Sauf de rares exceptions, un règlement intervenu au terme d'une conciliation met fin définitivement au litige qui oppose les parties.

TABLEAU 6
Requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de requêtes déposées*	**14**	**8**	**7**
Requêtes rejetées	7	4	1
Requêtes accueillies	6	1	1
Désistements des requêtes	1	—	1
Requêtes pendantes	—	3	4
Requêtes déposées par les travailleurs	4	3	2
Requêtes déposées par les employeurs	—	1	2
Requêtes déposées par la CSST	10	3	3
Requêtes déposées par la SAAQ	—	1	—

* Lorsqu'une requête vise plusieurs dossiers liés, elle ne compte que pour une seule requête.

TABLEAU 7
Requêtes en annulation de désistement à la suite d'une conciliation

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de requêtes déposées*	**8**	**13**	**10**
Requêtes rejetées	5	3	3
Requêtes accueillies	—	4	1
Désistements des requêtes	1	4	2
Requêtes pendantes	2	2	4
Requêtes déposées par les travailleurs	8	12	9
Requêtes déposées par les employeurs	—	1	1
Requêtes déposées par la CSST	—	—	—

* Lorsqu'une requête vise plusieurs dossiers liés, elle ne compte que pour une seule requête.

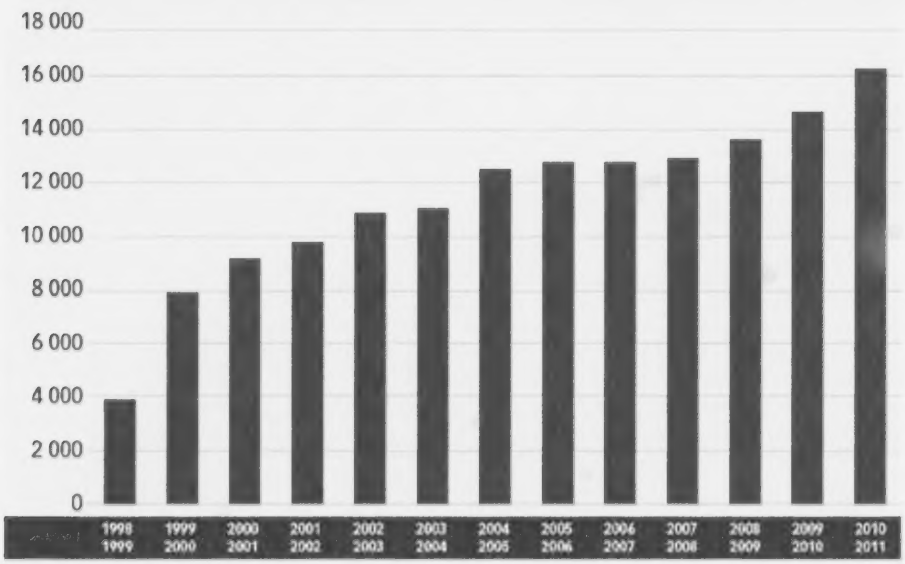
Les 20 ans de la conciliation

C'est avec fierté que le tribunal a souligné les 20 ans de la conciliation. S'autorisant de l'article 421 que prévoyait alors la LATMP, la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) créait, en 1991, un service de conciliation pour permettre aux parties de régler à l'amiable les litiges qui les opposaient en matière de santé et sécurité au travail.

Depuis, la conciliation s'est taillé une place de plus en plus importante au sein du tribunal. La CLP compte 49 conciliateurs au service des justiciables qui souhaitent entreprendre une démarche de conciliation.

En 1998-1999, la CLP a fermé 3 500 dossiers à la suite d'une intervention en conciliation comparativement à 16 000 en 2010-2011. Le tableau ci-dessous démontre clairement l'intérêt des justiciables pour ce mode de règlement. Cette réalité s'inscrit parfaitement dans l'évolution de la société voulant que les justiciables s'impliquent davantage dans la prise de décision pour régler leurs litiges.

TABLEAU 8
Évolution du nombre de dossiers réglés en conciliation



Qualité des services aux justiciables

Au printemps 2010, la Commission des lésions professionnelles a confié à une firme externe le mandat de réaliser un sondage de satisfaction auprès de représentants patronaux et syndicaux du domaine de la santé et de la sécurité du travail au Québec.

Dans l'ensemble, les résultats sont très positifs. Les répondants considèrent comme « très satisfaisant » ou « plutôt satisfaisant » le travail des juges administratifs, des conciliateurs et du personnel de soutien. Il en va de même pour l'administration générale, les communications, le service de conciliation et les délais à l'égard des décisions. Les répondants disent également avoir recours au site Internet du tribunal dans une proportion de 65 % et tous estiment les services en ligne utiles. De plus, 85 % sont favorables à l'idée de permettre le dépôt de documents en ligne. Ce service sera d'ailleurs offert prochainement.

La Déclaration de services aux citoyens

Le comité de direction a adopté une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* dans laquelle la Commission réitère son engagement à bien servir les justiciables du Québec. Le tribunal poursuit ses efforts pour rendre la justice accessible et place le citoyen au cœur de ses priorités. La *Déclaration de services aux citoyens* peut être consultée sur le site Internet et des affiches ont également été placées dans les bureaux régionaux de la CLP.

Plaintes des justiciables

Peu de plaintes sont déposées à la CLP, ce qui constitue un excellent indicateur du taux de satisfaction des justiciables. En 2010-2011, la CLP a enregistré 105 plaintes dont 27 seulement se sont avérées fondées. C'est très peu si on considère que le tribunal a reçu près de 28 000 contestations.

Le tableau 9 présente le nombre de plaintes traitées, les motifs concernés et le traitement réservé à chacune d'elles. Ainsi, la plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsqu'aucune intervention n'apparaît nécessaire ou utile. La plainte fondée en partie est celle où la responsabilité est partagée entre la partie plaignante et la CLP. Les plaintes irrecevables sont celles qui ne rencontrent pas les conditions d'ouverture. Par exemple, le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte. À la suite des plaintes considérées fondées ou fondées en partie, la CLP a apporté les changements nécessaires afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.

TABLEAU 9
Plaintes traitées du 1er avril 2010 au 31 mars 2011

MOTIFS	Plaintes non fondées	Plaintes fondées en partie	Plaintes fondées	Plaintes irrecevables	TOTAL
Décision (contenu)	4	—	1	21	26
Décision (délibéré)	—	—	11	2	13
Lois et règlements	—	—	—	—	—
Procédures administratives	5	1	5	—	11
Mise au rôle / État du dossier	5	0	6	5	16
Comportement du personnel* et qualité des services	11	1	2	6	20
Audience	—	—	—	1	1
Langue	1	—	—	—	1
Conciliation	—	—	2	1	3
Autres	4	—	—	10	14
Total	**30**	**2**	**27**	**46**	**105**

* Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut les employés de la CLP, les juges administratifs et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales.

Les 25 ans du paritarisme

Le paritarisme fit son entrée dans le domaine de la santé et de la sécurité du travail en 1980, alors que la nouvelle Commission de la santé et de la sécurité du travail était dirigée par un conseil d'administration paritaire. Cinq ans plus tard, soit en 1985, étaient créés les bureaux de révision paritaires. L'année 2010 marque donc les 25 ans du paritarisme au sein des instances décisionnelles chargées d'appliquer la Loi sur la santé et la sécurité du travail et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Le paritarisme a permis aux représentants des employeurs et des travailleurs d'œuvrer ensemble d'abord et avant tout pour éliminer à la source les dangers présents dans les milieux de travail. Aujourd'hui, plus de 200 membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales contribuent à offrir aux justiciables la possibilité de faire valoir leurs droits devant un tribunal paritaire et indépendant. Les membres issus des associations peuvent poser des questions pendant les audiences et leur rôle consiste à conseiller le juge administratif même si ce dernier rend seul la décision.

Au cours de l'année, les directions régionales de la CLP ont souligné le travail des membres issus des associations qui exercent leur rôle en toute intégrité en partageant le souci d'indépendance et d'impartialité du tribunal.

Les résultats en regard des objectifs stratégiques

« L'amélioration de la qualité et de la performance, la cohérence décisionnelle et la mémoire organisationnelle constituent les trois enjeux du Plan stratégique 2009-2012 de la Commission. »

ENJEU 1

Qualité et performance

ORIENTATION A

Faciliter les démarches pour les justiciables en optimisant les processus opérationnels.

OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Objectif 1.1 Offrir de nouveaux services en ligne et accroître leur utilisation.	> Nombre de documents transmis électroniquement par les justiciables; > Nombre de documents électroniques expédiés par le tribunal à l'aide du courriel; > Sondage auprès des justiciables.
Objectif 1.2 Simplifier les processus de travail.	> Nombre de processus améliorés ou éliminés.

ORIENTATION B

Améliorer la qualité et la performance des opérations du tribunal.

OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Objectif 1.3 Améliorer la gestion des demandes de remise d'audience.	> Nombre de remises demandées tardivement; > Nombre de remises accordées et refusées.
Objectif 1.4 Améliorer l'efficacité de la mise au rôle.	> Nombre de plages utilisées aux fins d'audiences.
Objectif 1.5 Simplifier le processus de convocation des employeurs pour les dossiers de maladies professionnelles.	> Délai entre la date de réception de la contestation et la date de l'audience sur le fond; > Sondage auprès du personnel.

Bernard Lemay, *vice-président des opérations* **Jean-François Clément**, *président et juge administratif en chef* **Marie Lamarre**, *vice-présidente de la qualité et de la cohérence*

ORIENTATION C

Améliorer la célérité du processus décisionnel.

OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Objectif 1.6 Diminuer les délais de délibéré.	> Durée du délibéré.
Objectif 1.7 Accélérer le processus de finalisation des règlements intervenus en conciliation.	> Délai entre la date à laquelle un règlement intervient et la date à laquelle le dossier est fermé.

ENJEU 2

Cohérence décisionnelle

ORIENTATION A

Rendre des décisions qui répondent à l'objectif de cohérence prévu à la loi.

OBJECTIF	INDICATEUR DE PERFORMANCE
Objectif 2.1 Diminuer le nombre de sujets pour lesquels existent plusieurs courants jurisprudentiels.	> Nombre de sujets de controverse.

ENJEU 3

Mémoire organisationnelle

ORIENTATION A
Maintenir l'expertise au sein du tribunal.

OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Objectif 3.1 Favoriser la rétention du personnel.	> Taux de roulement du personnel; > Budget et nombre de jours-personnes alloués à la formation et au perfectionnement; > Degré de satisfaction des employés ayant bénéficié d'activités de formation et de perfectionnement.
Objectif 3.2 Minimiser les effets des départs sur les opérations du tribunal.	> Nombre de fois où un véritable transfert d'informations et d'expérience a été effectué lors du départ d'un employé; > Nombre de postes uniques documentés.

ORIENTATION B
Améliorer la gestion des documents du tribunal.

OBJECTIFS	INDICATEURS DE PERFORMANCE
Objectif 3.3 S'approprier les meilleures pratiques en matière de gestion documentaire.	> Nombre d'heures consacrées à la formation en gestion documentaire; > Nombre de dossiers ouverts, déclassés, détruits et transférés à BAnQ.
Objectif 3.4 Adopter une approche usager en gestion intégrée des documents.	> Sondage de satisfaction auprès des utilisateurs.

ENJEU 1

QUALITÉ ET PERFORMANCE

ORIENTATION A

Faciliter les démarches pour les justiciables en optimisant les processus opérationnels.

Objectif 1.1

Offrir de nouveaux services en ligne et accroître leur utilisation.

Indicateurs : Nombre de documents transmis électroniquement par les justiciables; Nombre de documents électroniques expédiés par le tribunal à l'aide du courriel.

Les justiciables bénéficient de plusieurs services en ligne offerts par le tribunal. Les technologies de l'information sont appelées à se développer davantage dans le cadre de la refonte des systèmes de mission entreprise par la Commission.

Comme le démontre le tableau 10, la Commission a transmis 75 134 avis d'enquête et d'audition ainsi que 44 678 décisions par courriel, au cours de la dernière année. Les justiciables ont été plus nombreux à utiliser le formulaire de contestation en ligne. En effet, 12 041 contestations ont été déposées à partir du site Internet de la CLP, soit une augmentation de 39 %.

TABLEAU 10
Nombre d'utilisateurs des services en ligne

Services	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Formulaires de contestation	6 139	8 657	12 041
Avis d'enquête et d'audition expédiés par courriel	66 157	79 094	75 134
Décisions expédiées par courriel	35 078	42 133	44 678

Le tableau suivant fait état du nombre de visiteurs qui ont consulté d'autres services en ligne. Sur le site Internet de la CLP, les justiciables peuvent, entre autres choses, consulter leur dossier, la mise au rôle, ainsi que le Mémento qui se veut un aide-mémoire pour le repérage rapide des principales tendances jurisprudentielles.

TABLEAU 11
Nombre de visiteurs ayant consulté d'autres services en ligne

Services en ligne	2010-2011
Consultation d'un dossier	11 294
Consultation du rôle	28 967
Mémento	6 508

Objectif 1.2

Simplifier les processus de travail.

Indicateur : Nombre de processus améliorés ou éliminés.

Les travaux dans le cadre de la refonte des systèmes de mission de la CLP se sont poursuivis activement. C'est un changement technologique majeur qui touche l'ensemble des opérations du tribunal.

Au cours de la dernière année, les formateurs multiplicateurs identifiés dans les directions régionales ont été formés en prévision de l'implantation de la première livraison de SISTA[2]. Celle-ci a eu lieu en mai 2011 et a permis :

- La centralisation ainsi que l'impartition de l'impression et de l'expédition de la correspondance;
- L'utilisation des paniers de tâches électroniques.

La révision du processus de traitement de la correspondance et le nouveau concept de panier de tâches améliorent l'entraide interrégionale pour traiter tous les documents, peu importe la région où ils sont déposés. La correspondance acheminée par le tribunal, par courriel ou par la poste, est centralisée et gérée par un fournisseur externe. De plus, les justiciables et leurs représentants pourront prochainement déposer des documents en ligne à partir du site Internet de la CLP.

L'implantation de SISTA augmentera sans contredit la qualité des services aux justiciables. De plus, dans un contexte de réduction des ressources, ce virage technologique optimisera le travail du personnel de la Commission.

2. Système intégré de services des tribunaux administratifs (SISTA).

ORIENTATION B

Améliorer la qualité et la performance des opérations du tribunal.

Objectif 1.3

Améliorer la gestion des demandes de remise d'audience.

Indicateurs : Nombre de remises demandées tardivement;
Nombre de remises accordées et refusées.

La Commission des lésions professionnelles tente, dans la mesure du possible, de rendre des décisions dans les délais prescrits par la loi. Toutefois, lorsque les parties demandent des remises d'audience, les délais de traitement augmentent inévitablement.

En 2010-2011, le tribunal a fixé 34 792 audiences. De ce nombre, 10 536 demandes de remise d'audience ont été enregistrées parmi lesquelles les juges administratifs en ont accordé 5 262 et refusé 1 081. Les autres demandes de remise ont été acceptées administrativement par le personnel du greffe. Le taux de remise pour l'année est de 27 % comparativement à 28 % l'an dernier.

Dans le but d'améliorer l'efficacité de la mise au rôle, de favoriser le traitement uniforme, cohérent et efficace des demandes de remise et d'éviter que celles-ci soient utilisées à des fins dilatoires, le tribunal s'est doté d'orientations générales en matière de remises. Entrées en vigueur le 1er avril 2010, ces nouvelles règles ont été largement diffusées auprès des justiciables et sont disponibles sur le site Internet de la Commission.

Remises demandées tardivement

Le tableau suivant présente les demandes de remise produites dans un délai de moins de 45 jours avant la date d'audience. Le tribunal incite les parties à déposer le plus rapidement possible leurs demandes de remise, lorsque cela est nécessaire, pour permettre de fixer de nouveaux dossiers au rôle. La sensibilisation faite auprès des parties et des représentants au cours de la dernière année commence à donner des résultats, puisque nous avons constaté une légère baisse (4 %) du nombre de demandes de remise formulées tardivement.

TABLEAU 12
Remises demandées tardivement selon les motifs

Motifs	2009-2010	2010-2011
Absence de disponibilité des parties	3 438	3 234
Attente de décision	430	344
Preuve incomplète	1 986	1 802
Partie ou témoin difficile à rejoindre	12	9
Autres	940	1 141
Total	6 806	6 530

Objectif 1.4

Améliorer l'efficacité de la mise au rôle.

Indicateur : Nombre de plages utilisées aux fins d'audiences.

En 2010-2011, 17 834 plages d'audience ont été utilisées. Pour atteindre ce résultat, le tribunal a fixé 34 713 audiences impliquant 47 901 dossiers comparativement à 35 700 audiences pour 47 362 dossiers l'année dernière.

Objectif 1.5

Simplifier le processus de convocation des employeurs pour les dossiers de maladies professionnelles.

Indicateur : Délai entre la date de réception de la contestation et la date de l'audience sur le fond.

L'article 328 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles prévoit des dispositions particulières concernant les travailleurs victimes d'une maladie professionnelle qui ont été à l'emploi de plus d'un employeur. Ces dispositions obligent la Commission à rechercher et à convoquer en audience chacun de ces anciens employeurs, alourdissant par le fait même le processus de mise au rôle.

Mandaté pour tenter d'alléger ce processus, le comité de vérification et d'harmonisation des opérations a commencé ses travaux. Il a dressé un portrait exhaustif et précis de la situation vécue par chacune des directions régionales de la Commission, et proposera des solutions qui devront être analysées au cours de la prochaine année. Ces solutions profiteront tant au tribunal qu'aux employeurs impliqués qui, bien souvent, ne sont plus affectés par le dossier, ni financièrement ni autrement.

ORIENTATION C

Améliorer la célérité du processus décisionnel.

Objectif 1.6

Diminuer les délais de délibéré.

Indicateur : Durée du délibéré.

Au cours de la dernière année, le délai moyen du délibéré a été de 49 jours alors qu'il était de 52 jours en 2009-2010. Malgré le nombre élevé d'audiences tenues, le tribunal a tout de même réussi à maintenir un délai inférieur au délai moyen de 60 jours prescrit par la loi pour rendre une décision.

Objectif 1.7

Accélérer le processus de finalisation des règlements intervenus en conciliation.

Indicateur : Délai entre la date à laquelle un règlement intervient et la date à laquelle le dossier est fermé.

Avec l'entrée en vigueur du plan stratégique 2009-2012, de nouvelles données devaient être recueillies afin d'évaluer l'atteinte de cet objectif. À cet égard, un outil de gestion a été développé. Ainsi, le délai entre la date à laquelle un règlement intervient et la date à laquelle le dossier est fermé est une nouvelle donnée compilée. Pour l'année 2010-2011, le délai moyen de fermeture est de 38 jours.

« Dans sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour servir adéquatement les citoyens. »

ENJEU 2

COHÉRENCE DÉCISIONNELLE

ORIENTATION A

Rendre des décisions qui répondent à l'objectif de cohérence prévu à la loi.

Objectif 2.1

Diminuer le nombre de sujets pour lesquels existent plusieurs courants jurisprudentiels.

Indicateur : Nombre de sujets de controverse.

Différents moyens sont utilisés pour tenter d'atteindre la meilleure cohérence décisionnelle possible parmi la centaine de juges administratifs qui composent le tribunal. Ces moyens passent par l'analyse de la jurisprudence, la formation, la discussion et la constitution d'équipes spécialisées. S'ajoutent aussi les formations de trois juges administratifs et les regroupements de dossiers, prévus aux articles 422 et 429.29 de la LATMP.

L'analyse de la jurisprudence

La responsable de la cohérence décisionnelle a suivi l'évolution de la jurisprudence du tribunal en regard des questions de controverses jurisprudentielles. Une fois les sujets de controverse identifiés, des documents sont préparés par les avocats-conseils de la Vice-présidence de la qualité et de la cohérence, des groupes de discussion sont constitués et l'on procède à la confection d'un calendrier de rencontres auxquelles doivent assister tous les juges administratifs du tribunal.

La tournée de cohérence

Au cours de la dernière année, la responsable de la cohérence décisionnelle a rencontré tous les juges administratifs du tribunal pour discuter de cohérence. Elle a animé 10 réunions sur la question de l'intérêt d'une mutuelle de prévention pour agir devant la CLP.

Lilianne Beaudin, *préposée aux renseignements*

La formation

Le Service de la qualité et de la formation assure le développement et le maintien des compétences des juges administratifs, des assesseurs et des conciliateurs du tribunal. En 2010-2011, la Commission a accueilli sept nouveaux juges administratifs pour lesquels un programme de formation intensive a été mis en place. D'autres séances de formation sont offertes à tous les juges administratifs en cours d'année. De plus, les deux juges administratifs responsables respectivement de la formation et de la cohérence décisionnelle ont rappelé l'importance de la cohérence décisionnelle et de la qualité rédactionnelle lors de l'assemblée annuelle des juges administratifs et lors de la formation de ceux nouvellement nommés.

Les équipes spécialisées

Des équipes spécialisées sont formées de juges administratifs intéressés à se perfectionner dans un domaine particulier. Ils se rencontrent sur une base régulière afin d'échanger et d'arriver à des positions ou des interprétations communes. Trois équipes sont actuellement constituées au sein du tribunal dans les domaines suivants : la révision et la révocation, le financement, et la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

L'équipe de révision et révocation, sous la présidence de la responsable de la cohérence décisionnelle, s'est réunie à deux reprises. Les juges administratifs ont discuté de la jurisprudence en matière de révision et révocation et des questions de droit y afférentes.

L'équipe de cohérence sur le financement, sous la présidence de la responsable de la formation, a tenu deux réunions. Une dizaine d'autres rencontres de cohérence avec l'ensemble des juges administratifs de la CLP ont par ailleurs été tenues au cours de l'année. Plusieurs autres séances de formation en imputation, classification et cotisation ont été offertes aux juges administratifs et aux conciliateurs pendant cette même période.

« Le service aux justiciables est une valeur privilégiée par l'ensemble du personnel et des juges administratifs dans le cadre de leurs fonctions. »

L'équipe de juges administratifs dédiée spécifiquement aux questions relevant de la LSST a tenu deux réunions. Les discussions ont porté sur différents sujets de cohérence et d'harmonisation des pratiques et des procédures pour la tenue d'audiences dans certains types de dossiers. Des formations ont également été offertes en LSST.

Les formations de trois juges administratifs

L'article 422 de la LATMP prévoit qu'en raison de la complexité ou de l'importance d'un recours, le président peut désigner trois juges administratifs pour l'instruire et en décider. Si une controverse jurisprudentielle importante existe depuis un certain temps, une formation de trois juges administratifs pourra être formée afin qu'une décision de principe soit rendue sur le sujet. Lorsque requis, la responsable de la cohérence décisionnelle et la vice-présidente de la qualité et de la cohérence conseillent le président du tribunal sur l'opportunité de constituer de telles formations. C'est ainsi que deux formations de trois juges administratifs ont poursuivi leurs travaux et qu'une nouvelle formation a été créée au cours de la dernière année.

La première formation devait analyser des dossiers qui nécessitaient l'examen de la présomption prévue à l'article 28 de la LATMP. La décision a été rendue le 14 avril 2011.

La deuxième formation poursuit son analyse des demandes de transfert de coûts en vertu de l'article 326 de la LATMP à l'égard des frais médicaux encourus après qu'une lésion professionnelle ait été consolidée sans atteinte permanente, ni limitations fonctionnelles.

Finalement, une nouvelle formation a été créée pour examiner la notion d'obérer injustement, prévue à l'article 326 de la LATMP, afin de déterminer s'il y a lieu de considérer le fardeau financier de l'employeur dans l'analyse de cette notion et, le cas échéant, déterminer comment l'apprécier.

Michel-Claude Gagnon, *juge administratif coordonnateur* **Jean-Luc Rivard**, *juge administratif* **Claude Verge**, *directeur des services juridiques*

Habituellement les décisions rendues par les formations de trois juges administratifs ont un impact sur le sort des affaires similaires. L'expérience démontre en effet qu'une décision unanime rendue par une formation de trois juges a une autorité morale auprès des autres juges administratifs et des justiciables. Bien que les juges administratifs ne soient pas liés par la décision, ils doivent toutefois motiver davantage leur décision si celle-ci diffère de la décision rendue par la formation de trois juges administratifs.

Les regroupements de dossiers

Pour sa part, l'article 429.29 de la LATMP prévoit que le président, ou une personne désignée par celui-ci, peut joindre plusieurs affaires dans lesquelles les questions en litige sont en substance les mêmes ou dont les matières pourraient être convenablement réunies. Par ailleurs, afin d'éviter que des décisions contradictoires soient rendues lorsque plusieurs dossiers visent les mêmes questions de droit et de fait entre les mêmes parties, une ordonnance pour que ces dossiers soient jumelés et entendus par le même juge administratif peut également être rendue. Durant le dernier exercice financier, six nouveaux regroupements de dossiers ont été mis en place dans plusieurs régions du Québec.

ENJEU 3
MÉMOIRE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION A
Maintenir l'expertise au sein du tribunal.

Objectif 3.1

Favoriser la rétention du personnel.

Indicateurs : **Taux de roulement du personnel;**
Budget et nombre de jours-personnes alloués à la formation et au perfectionnement;
Degré de satisfaction des employés ayant bénéficié d'activités de formation et de perfectionnement.

Afin de maintenir l'expertise au sein du tribunal, la Commission porte une attention particulière au taux de roulement de son personnel. Pour l'année 2010-2011, ce taux est de 4,41 %. Il s'agit d'une diminution significative par rapport à l'année dernière alors qu'il était de 11,68 %. Soulignons cependant que ce dernier taux avait été amplifié par le transfert d'une unité administrative au Centre de services partagés du Québec.

Le développement des ressources humaines

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Commission a répondu aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En effet, la Commission a consacré 3,33 % de sa masse salariale à la formation pour un total de 1 624 jours-personnes. En moyenne, 3,27 jours par personne ont été alloués à la formation et au perfectionnement pour une somme totale de 768 617 $.

Objectif 3.2

Minimiser les effets des départs sur les opérations du tribunal.

Indicateurs : **Nombre de fois où un véritable transfert d'informations et d'expérience a été effectué lors du départ d'un employé;**
Nombre de postes uniques documentés.

En 2010-2011, la Commission a eu recours à un processus formel de transfert d'expertise pour un poste à caractère unique, soit celui d'administrateur Lotus Notes et webmestre.

Parallèlement, des démarches moins structurées, mais néanmoins efficaces, ont été effectuées au sein des différentes équipes de travail pour le transfert des connaissances et de l'expertise en prévision de départs prochains. En plusieurs occasions, le départ annoncé a donné lieu à une analyse des tâches effectuées par la personne et à une préparation de la relève par le doublage du poste, l'accompagnement ou le transfert au quotidien d'informations et de connaissances.

ORIENTATION B

Améliorer la gestion des documents du tribunal.

Objectif 3.3

S'approprier les meilleures pratiques en matière de gestion documentaire.

Indicateurs : Nombre d'heures consacrées à la formation en gestion documentaire; Nombre de dossiers ouverts, déclassés, détruits et transférés à BAnQ.

La Commission a poursuivi ses efforts en vue de rendre les usagers le plus autonomes possible en leur donnant le support et la formation nécessaires. De plus, la Commission a révisé la procédure entourant la conservation des objets de preuve déposés lors des audiences tenues par le tribunal. Cette procédure a été simplifiée et son entrée en vigueur est prévue prochainement.

Au cours de l'année 2010-2011, environ 900 dossiers ont été ouverts, 125 boîtes de dossiers ont été transférées à l'entrepôt de documents semi-actifs et 175 ont été détruites selon les délais prescrits au calendrier de conservation de la CLP.

La technicienne en documentation a participé à quatre jours de formation du Groupe d'expertise en gestion des documents au gouvernement du Québec (GEGD) afin d'être à la fine pointe des nouvelles tendances et des innovations dans ce domaine.

Dans un souci de sécurité et de protection des renseignements personnels, un local verrouillé en tout temps a été aménagé pour entreposer les boîtes de dossiers semi-actifs ou en attente de traitement.

Objectif 3.4

Adopter une approche usager en gestion intégrée des documents.

Indicateur : Sondage de satisfaction auprès des utilisateurs.

L'analyse des conditions et des besoins entourant l'implantation de la gestion intégrée des documents au sein du tribunal a révélé la nécessité de créer un nouveau poste de professionnel en gestion documentaire. Les démarches pour recruter cette ressource sont en cours.

Les exigences législatives et gouvernementales

« La CLP a entrepris une refonte de ses systèmes informatiques. Un défi technologique d'envergure qui lui permettra de se positionner comme un tribunal à l'avant-garde en matière de justice administrative en ligne. »

L'allégement réglementaire

Outre le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) utilisé depuis quelques années, la Commission n'a identifié aucune autre mesure d'allégement réglementaire ou administratif dont elle pourrait faire bénéficier les entreprises du Québec. Toutefois, les services en ligne offerts par le tribunal s'adressent à la fois aux citoyens et aux employeurs. Ces services peuvent alléger certaines tâches liées à la formulation d'un recours auprès du tribunal ou à la défense des droits des entreprises.

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

À titre de tribunal administratif de dernière instance exerçant essentiellement une fonction juridictionnelle, la Commission reçoit peu de demandes d'accès à l'information au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Soulignons que les demandes formulées par les parties ou par leurs représentants afin d'obtenir une copie d'un document contenu dans leur dossier de contestation ou une copie de l'enregistrement de l'audience ne sont pas considérées comme des demandes au sens de la Loi et ne sont donc pas comptabilisées.

La Commission a reçu 12 demandes d'accès à l'intégralité ou à une partie de dossiers de contestation. Elle a également reçu 6 demandes de copie d'enregistrement d'audience.
Le responsable de l'accès à l'information a répondu favorablement à chacune de ces demandes après avoir estimé, dans chacun des cas, que le demandeur ne poursuivait pas une fin illégitime.

Francis Lachance, *directeur général de l'administration* **Marco Gagnon**, *responsable du Service du pilotage et support aux opérations* **Johanne Audy**, *responsable Lotus Notes et webmestre*

Des demandes d'accès à des documents autres que ceux relatifs à des dossiers de contestation ont également été reçues. Le responsable de l'accès à l'information a répondu favorablement à deux demandes relatives aux honoraires versés à des membres issus des associations syndicales, à neuf demandes d'accès à des documents de nature administrative, tels des statistiques, des études, des mémoires, des politiques, des contrats octroyés et des relevés de noms d'employés selon leur classe d'emploi ainsi que la description de ces emplois. Le responsable a répondu négativement à une seule demande, la CLP ne détenant pas les documents demandés. Une réponse est également suspendue, la CLP étant en attente d'observations des tiers concernés par celle-ci conformément à l'article 25 de la Loi.

Le responsable a également traité une demande adressée par le deuxième parti de l'opposition visant à obtenir les montants de certaines dépenses relatives au fonctionnement de la Commission. Certaines informations ont été fournies.

Par ailleurs, plusieurs demandes d'accès reçues par le responsable s'inscrivent dans le cadre d'une vérification préalable à une transaction commerciale afin de savoir si un employeur ou une entreprise est ou a été partie à un litige devant la Commission. Au cours du dernier exercice financier, 98 de ces demandes ont reçu une réponse dans un délai nettement inférieur au délai maximal de 20 jours prévu par la Loi.

En 2010-2011, aucune décision du responsable de l'accès à l'information n'a été contestée devant la Commission d'accès à l'information.

La protection des renseignements personnels

Les renseignements que la Commission obtient dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels, sauf certaines exceptions prévues dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (huis clos et ordonnances de non-publication ou de non-divulgation). Par ailleurs, les renseignements obtenus dans le cadre de la conciliation sont confidentiels, comme l'indiquent les articles 429.45 et 429.48 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP). Les renseignements personnels concernant les employés et les membres de la Commission sont également confidentiels.

En 2010-2011, le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a poursuivi la mise en œuvre du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. La Commission a une politique sur la diffusion de l'information qui identifie les détenteurs de documents, précise leurs responsabilités, prévoit un processus de diffusion et identifie certains documents comme étant des documents d'intérêt pour l'information du public. Des activités de formation, de sensibilisation et d'information ont été tenues à l'interne à la suite de l'adoption de cette politique.

La Commission travaille également à l'élaboration de directives sur la sécurité de l'information et des actifs informationnels, qui viennent en appui à la Politique sur la sécurité de l'information et des actifs informationnels. La protection des renseignements personnels est prise en compte dans l'élaboration de ces directives. Par ailleurs, la protection des renseignements personnels est au cœur des préoccupations de la refonte des systèmes de mission du tribunal.

Les codes de déontologie

En vertu de l'article 413 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, le gouvernement a édicté, après consultation avec la présidence de la Commission, le Code de déontologie des membres de la Commission des lésions professionnelles dont les dispositions sont entrées en vigueur le 1er septembre 2005.

Ce code a pour objet d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Commission, en privilégiant pour ses membres des normes élevées de conduite. Le Code comporte des dispositions applicables aux juges administratifs et d'autres spécifiques aux membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales ainsi que certaines dispositions s'appliquant aux deux groupes. Le manquement à un devoir ou à une règle de déontologie peut faire l'objet d'une plainte adressée au Conseil de la justice administrative (CJA). Le tableau suivant fait état des plaintes déposées au CJA au cours de la dernière année.

TABLEAU 13
Plaintes déposées au Conseil de la justice administrative

Année	TOTAL des plaintes déposées	Résultats des plaintes traitées au cours de l'exercice				
		Plaintes irrecevables	Plaintes jugées non fondées par un comité d'enquête	Plaintes déclarées sans objet par un comité d'enquête (incluant perte de compétence en cours d'enquête)	Plaintes jugées fondées par un comité d'enquête	Dossiers en traitement
2010-2011	**20** > 16 juges administratifs; > 2 membres issus des associations d'employeurs; > 2 membres issus des associations syndicales.	**10** > 2 plaintes n'étant pas de nature déontologique; > 8 plaintes de nature déontologique, mais non supportées par les faits.	–	–	–	**11** > 1 comité d'enquête constitué – décision non rendue;* > 10 dossiers en attente d'examen de leur recevabilité.

* Cette plainte a été reçue lors d'un exercice financier antérieur à 2010-2011.

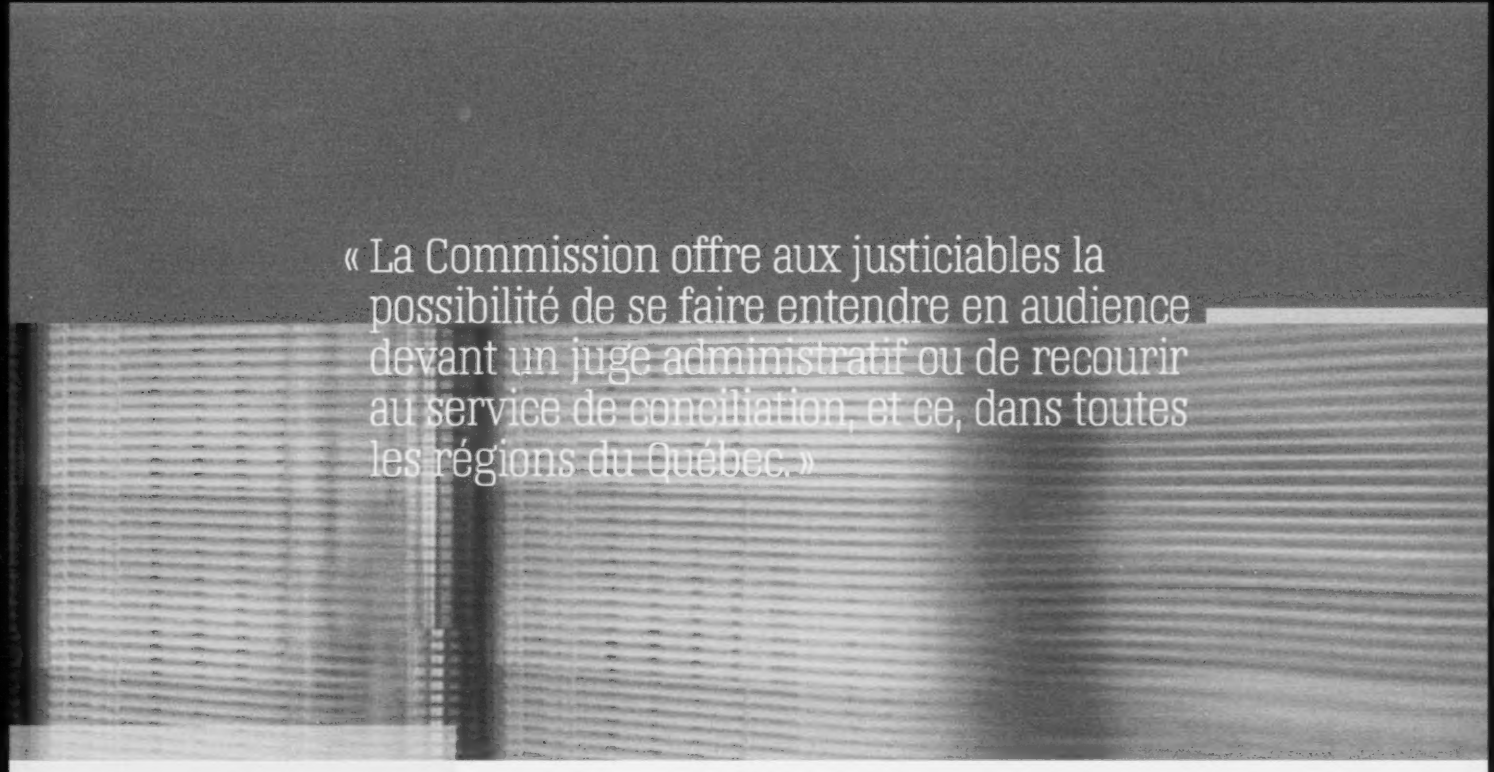
Par ailleurs, un code de déontologie a été adopté en 2000 pour les assesseurs et les conciliateurs de la Commission, et ce, en vertu de l'article 426 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Ce code comporte des dispositions applicables aux assesseurs et d'autres spécifiques aux conciliateurs ainsi que certaines dispositions s'appliquant aux deux groupes. Ce code a lui aussi pour objet d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Commission, en privilégiant pour ses assesseurs et ses conciliateurs des normes élevées de conduite. Le manquement à un devoir ou à une règle de déontologie peut faire l'objet d'une plainte adressée directement au président de la Commission. Au cours du présent exercice, aucune plainte en provenance des parties ou de leurs représentants n'a été déposée.

Guylaine Bourgeois, *conciliatrice* **Martine Baillargeon**, *assesseure médicale*

L'accès à l'égalité dans l'embauche

Afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux visant la diversité et le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la Commission a privilégié le recrutement comme mode de dotation afin de pourvoir les emplois vacants toutes les fois que la situation le permettait. Dans cette activité de recrutement, elle doit toutefois tenir compte de l'objectif gouvernemental de réduction de la taille de l'État ainsi que du bassin de candidats disponibles pour l'emploi.

En 2010-2011, pour compléter son effectif régulier, la Commission a procédé au recrutement de 18 personnes dont 6 faisaient partie des groupes cibles. Dans ses activités de dotation pour les emplois étudiants, la Commission a atteint un taux d'embauche de 32 % d'étudiants issus des membres des communautés culturelles, comparativement à 20 % l'année précédente, c'est-à-dire 8 sur 25 (voir tableau Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées – Taux d'embauche des membres des groupes cibles). En ce qui concerne la représentativité des communautés culturelles, anglophones, autochtones et des personnes handicapées chez les nouveaux employés occasionnels, elle est de 50 % comparativement à 20 % l'année précédente.



Les tableaux suivants dressent un portrait de la situation en matière d'accès à l'égalité.

1. Données globales

Embauche totale au cours de la période 2010-2011

	Réguliers[3]	Occasionnels[4]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	18	16	25	3

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	288

Note : La donnée concernant l'effectif total n'inclut pas les juges administratifs de la Commission, puisque ceux-ci ne sont pas régis par la Loi sur la fonction publique.

3. Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les données sur le recrutement.

4. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

2. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Embauche de membres de groupes cibles en 2010-2011					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[5] (%)
Réguliers	18	4			2	6	33 %
Occasionnels	16	7			1	8	50 %
Étudiants	25	7		1		8	32 %
Stagiaires	3					0	0 %

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	23 %	5 %	15 %	0 %
2009-2010	23 %	20 %	20 %	17 %
2010-2011	33 %	50 %	32 %	0 %

5. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2010-2011 dans le statut d'emploi.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2011		2010		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	15	5,2 %	12	4,3 %	10	3,4 %
Autochtones	2	0,7 %	2	0,7 %	0	0 %
Anglophones	3	1 %	4	1,4 %	3	1 %
Personnes handicapées	3	1 %	3	1,1 %	3	1 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2011

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[6]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	16,7 %	2	2 %	3	5,7 %	9	7,2 %					15	5,2 %
Autochtones					1	1,9 %	1	0,8 %					2	0,7 %
Anglophones					2	3,8 %	1	0,8 %					3	1,0 %
Personnes handicapées			1	1 %			2	1,6 %					3	1,0 %

6. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

3. Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	14	12	21	2	49
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	78 %	75 %	84 %	67 %	79 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[7]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	6	102	53	125		2	288
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	2	50	42	107			201
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	33 %	49 %	79 %	86 %		0	70 %

7. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

4. Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2010 (cohortes 2011)	Automne 2009 (cohortes 2010)	Automne 2008 (cohortes 2009)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Autres mesures ou actions (ex. : activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	2010-2011	
	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Sensibilisation des gestionnaires au PDEIPH		31

La santé et le mieux-être du personnel

La Commission reconnaît l'importance de la contribution de son personnel à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens. À titre d'employeur bien au fait de la santé et de la sécurité, la CLP tient à créer et à maintenir les conditions nécessaires pour assurer un milieu de travail favorable à la santé, à la sécurité ainsi qu'au respect de l'intégrité physique et psychologique de son personnel.

Dans la foulée de l'implantation du programme «Avoir une formation RCR, c'est payant!» instauré l'année dernière, la CLP a fait l'acquisition de 20 défibrillateurs afin que chaque bureau régional soit en mesure de répondre adéquatement à une situation d'urgence. Rappelons que dans le cadre de ce programme, la CLP rembourse, jusqu'à concurrence de 75 $ par personne, les frais d'inscription à une formation de réanimation cardiorespiratoire (RCR) suivie en dehors des heures de travail.

Enfin, la CLP a mis sur pied une activité offrant à l'ensemble du personnel une évaluation de santé personnalisée et confidentielle à l'aide d'une collecte de données et d'analyses sanguines. Cette activité avait comme objectif de permettre aux employés d'obtenir un portrait général de leur condition physique et de proposer des moyens concrets et efficaces pour améliorer leur santé.

Elle visait aussi à sensibiliser les participants aux facteurs de risque modifiables (cholestérol, hypertension, stress, insomnie, tabagisme, alcoolisme, etc.) et à perfectionner leurs connaissances sur la santé globale. Finalement, cette démarche avait également comme objectif de définir un profil de santé collectif permettant ainsi au comité de santé et de mieux-être de connaître davantage les besoins du personnel afin de bien cibler ses futures interventions.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La CLP a une politique linguistique depuis 2002. Cette politique prévoit des règles particulières à l'utilisation du français et de l'anglais dans les actes de procédure, lors des audiences et dans les décisions que rendent les juges administratifs. Elle comporte aussi des règles applicables aux autres domaines d'activité du tribunal. Ces règles ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres et le personnel de la Commission. Elles ont été élaborées conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et à la Charte de la langue française laquelle prévoit des dispositions particulières en ce qui a trait à la langue de la législation et de la justice. La politique est accessible à l'ensemble du personnel de la CLP sur le site intranet et aux citoyens sur le site Internet.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Commission a procédé à certaines améliorations pour faciliter l'intégration des personnes handicapées. Voici le bilan des mesures mises en place.

Mesures sociales

- Sensibilisation des gestionnaires au programme d'embauche des personnes handicapées;
- Formation en matière d'accessibilité Web et d'adaptation de documents en format PDF à l'intention des webmestres et édimestres de la CLP;
- Recrutement d'une personne handicapée psychique, à la Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue (poste permanent), et d'une personne handicapée physique, à la Direction régionale de l'Outaouais (poste occasionnel).

Mesures physiques

- Ajout de portes à ouverture automatique et de toilettes pour les personnes handicapées aux bureaux de Longueuil, Saint-Hyacinthe, Baie-Comeau et Rivière-du-Loup;
- Achat d'un appareil pour malentendants pour chacun des bureaux régionaux de la CLP;
- Installation d'un capteur de présence dans les ascenseurs du bureau de Québec situés du côté de la place D'Youville.

Concernant les mesures d'accommodement raisonnable, ayant trait notamment à l'accès aux documents en format adapté, aucune demande n'a été formulée en 2010-2011.

Les contenus du site Internet de la CLP répondent en très grande majorité aux normes du *Web Accessibility Initiative* (WAI). Dans le cadre de la refonte des systèmes de mission en cours à la CLP, les services en ligne seront adaptés à ces normes.

Les technologies de l'information (TI)

La refonte des systèmes de mission

Les travaux de refonte des systèmes de mission de la Commission se sont poursuivis en 2010-2011 afin de remplacer les systèmes informatiques actuels devenus désuets. Puisque le nombre de contestations ne cesse d'augmenter, la Commission se devait de réaliser cette refonte pour être en mesure de maintenir les services aux justiciables dans un contexte de diminution du personnel de soutien administratif. Les travaux ont été entrepris en novembre 2009, dès l'obtention des autorisations requises de la part des organismes gouvernementaux. Après un appel d'offres public, une firme spécialisée a été mandatée pour appuyer la Commission dans le plus important projet technologique de son histoire.

Pour réaliser ce plan ambitieux, la Commission a conclu une entente de partenariat avec deux autres tribunaux administratifs : la Commission d'accès à l'information et la Régie du logement. L'objectif de ce partenariat est de développer ensemble un système générique pouvant satisfaire la majorité des besoins des trois tribunaux. Des parties de systèmes spécifiques à chaque organisation viendront compléter le tout. En mettant ainsi en commun leurs ressources, les partenaires contribuent à une utilisation optimale des fonds publics.

La continuité des services aux justiciables

Le projet de refonte des systèmes mobilisera une part de plus en plus importante des efforts consentis aux technologies de l'information (TI). Il est important de signaler que cela ne compromet en rien la stabilité et la qualité de la prestation quotidienne de services aux justiciables.

Les dépenses consacrées aux TI

Pour l'exercice 2010-2011, un montant de 4 843 900 $ a été consacré aux TI. Un investissement de 2 213 200 $ a été alloué au projet de refonte ainsi que 301 600 $ à l'évolution et à l'amélioration de l'actif courant. Le maintien de l'actif a, quant à lui, nécessité une dépense de 2 329 100 $.

La diffusion des décisions de la Commission

Selon les articles 382 et 383 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, la Commission doit constituer une banque de jurisprudence et un plumitif informatisés, et les rendre accessibles aux juges administratifs, aux membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales, aux assesseurs, aux conciliateurs et aux autres membres désignés de son personnel. Cette banque de décisions a également un caractère public aux fins de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Les personnes qui s'intéressent à la jurisprudence de la Commission peuvent y accéder très facilement, puisque toutes les décisions de la Commission sont disponibles sur Internet dans les banques de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Deux types d'accès sont possibles :

- Un accès **gratuit** à toutes les décisions rendues par la Commission depuis le 1er avril 1998 sur le site www.jugements.qc.ca;
- Un accès **payant** à la Banque CLP dans AZIMUT où les décisions sont indexées, classées et documentées, ce qui permet de repérer rapidement l'information désirée. Cette banque contient :
  - tous les textes intégraux des décisions rendues par la Commission;
  - les jugements des tribunaux supérieurs lorsque la Commission est l'une des parties en cause;
  - l'indexation et les résumés de plus de 15 % des décisions rendues par la Commission au cours de l'année 2010-2011.

Dans AZIMUT, on peut aussi consulter la Banque CALP qui contient, pour la période de mars 1986 à mars 1998, tous les résumés et les textes intégraux des décisions rendues par la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) et des jugements provenant des tribunaux supérieurs lorsque la CALP était l'une des parties en cause.

Par ailleurs, une publication produite par la SOQUIJ, et disponible sur abonnement, permet de faire connaître les décisions ou jugements sélectionnés pour leur intérêt jurisprudentiel. Il s'agit du recueil *Décisions de la Commission des lésions professionnelles*, qui paraît trois fois par année, et qui contient les résumés et les textes intégraux de quelque 80 décisions. Ces dernières sont également diffusées dans l'*Express Travail*, un nouveau bulletin électronique produit par la SOQUIJ.

Le financement des services publics

Tous les services reliés à la mission du tribunal, qui consiste à entendre les parties contestant une décision de la CSST, sont gratuits. Toutefois, les justiciables qui désirent obtenir l'enregistrement d'une audience peuvent se procurer un CD moyennant certains coûts. Ce tarif a été ajusté à la hausse le 1er janvier 2011.

Par ailleurs, depuis septembre 2009, la Commission loue ses salles d'audience et ses salles de réunion aux ministères et organismes ainsi qu'aux autres tribunaux administratifs. La tarification a été établie selon la valeur marchande.

Le développement durable

La Commission des lésions professionnelles a élaboré son plan d'action de développement durable en 2008. Le plan d'action en est donc à sa troisième année et de nouvelles mesures ont été mises en place. Les pages suivantes dressent un bilan des réalisations pour l'année 2010-2011.

Un nouvel objectif a été ajouté à notre plan d'action, en lien avec l'objectif gouvernemental 21 qui se lit comme suit : Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

Activités réalisées au cours de l'exercice 2010-2011

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1 : Faire connaître aux membres du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable ainsi que les principes retenus dans la Stratégie gouvernementale de développement durable.

	GESTES	SUIVIS
Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.	> Alimenter la rubrique de développement durable de l'intranet;	En continu
	> Créer dans cette rubrique un forum de discussion sur le développement durable, ouvert à tout le personnel;	Complété
	> Élaborer et offrir des activités de sensibilisation et de formation aux principes du développement durable;	En continu
	> Offrir des mesures incitatives afin de susciter les efforts individuels visant la promotion du développement durable;	En continu
	> Offrir aux relais verts d'assister à une conférence qui serait donnée par un employé fervent du développement durable;	Non réalisé
	> Concevoir des outils afin de calculer le pourcentage du personnel rejoint par les activités de sensibilisation offertes;	Complété
	> Concevoir des outils afin de calculer le pourcentage du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable.	Complété

Cibles et indicateurs

Indicateur 1 : Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.

Cible 1 : Sensibiliser 80 % des membres de notre personnel d'ici 2011.

Indicateur 2 : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités régulières.

Cible 2 : Permettre à 50 % d'entre eux d'acquérir, d'ici 2012, une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités régulières.

Résultats de l'année

Plusieurs activités de sensibilisation ont eu lieu tout au long de l'année.

Chaque mois, les membres du personnel ont pu lire un article dans le bulletin électronique *Info CLP*. Une dizaine de capsules d'information ont été diffusées.

Un sondage a été réalisé auprès de l'ensemble du personnel afin de tester leurs connaissances. Les participants devaient se référer aux capsules d'information diffusées dans l'intranet pour trouver les réponses. Plus de 85 % du personnel ont répondu au sondage.

La rencontre annuelle des relais verts de la Commission a été l'occasion de visiter le Centre d'expertise sur les matières résiduelles de Montréal et d'assister à une conférence sur les impacts des changements climatiques.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2 : Encourager l'engagement des justiciables et des membres issus des associations[8] dans la mise en œuvre des principes du développement durable.

	GESTES	SUIVIS
Action 2 Publiciser les principes du développement durable auprès des justiciables et des membres issus des associations.	> Inclure un texte sur le développement durable à l'intérieur de la nouvelle brochure que produira la Commission;	À venir
	> Installer des affiches dans les salles d'audience et de conciliation afin d'inciter les justiciables à fermer les lumières avant de quitter les locaux;	Débuté
	> Publier des articles dans la page Web réservée aux membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales;	En continu
	> Inciter les membres issus des associations à recevoir les décisions de la CLP par fichier électronique au lieu d'une copie papier;	Débuté
	> Publier dans le bulletin du Centre d'alphabétisation IOTA un texte portant sur un des aspects du plan d'action de développement durable de la CLP;	Complété
	> Présenter les résultats atteints par la CLP en matière de développement durable lors d'une conférence devant les membres du Barreau de Québec.	Complété

Cibles et indicateurs

Indicateur : Nombre de capsules d'information diffusées dans nos outils de communication externe.

Cible : Diffuser au moins une capsule à l'intérieur de chacun des outils ciblés d'ici la fin de l'année 2011.

8. Membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales qui, sans faire partie du personnel de la Commission des lésions professionnelles, sont membres du tribunal et assistent les juges administratifs lors des audiences.

Résultats de l'année

Six capsules d'information ont été diffusées dans la page Web destinée aux membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales afin de les sensibiliser à l'importance du développement durable.

Par ailleurs, 173 personnes ont consulté le plan d'action de développement durable sur le site Internet de la Commission au www.clp.gouv.qc.ca.

Les membres issus des associations ont été invités à fournir leur adresse de courriel pour recevoir les décisions électroniquement. Cinquante-huit pour cent ont adhéré à cette nouvelle façon de faire. Les nouveaux membres issus reçoivent toutefois automatiquement les décisions par courriel.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4 : Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3 : Promouvoir la santé de notre personnel.

	GESTES	SUIVIS
Action 3 Mettre en place des programmes et des activités concrètes visant à promouvoir la santé du personnel.	> Organiser, sur les lieux du travail, des activités visant à améliorer le bien-être physique et psychologique du personnel (cours de Pilates, massages sur chaise, prise de tension artérielle, vaccination antigrippale, conférences midi, etc.);	En continu
	> Lors de déménagement ou réaménagement des locaux, prévoir des douches pour les membres du personnel qui se rendent au bureau à pied, à la course ou en vélo;	Débuté
	> Participer financièrement aux activités physiques exercées hors des lieux du travail (programme *Bouger, c'est payant!*);	En continu
	> Susciter la participation des employés à la Journée nationale du sport et de l'activité physique en offrant une contribution financière;	En continu
	> Offrir des séances de sensibilisation à la notion de civilité;	En continu
	> Offrir des séances de formation sur l'intervention auprès des personnes suicidaires;	En continu
	> Participer à la Semaine nationale de la santé mentale;	En continu

	GESTES	SUIVIS
Action 3 *(suite)*	> Organiser un concours pour sensibiliser les employés au rôle et à l'importance des collations dans le cadre d'une saine alimentation;	Complété
	> Privilégier des repas et des collations santé lors des réunions;	En continu
	> Élaborer et offrir à notre personnel un programme d'évaluation de santé incluant : bilan de santé, prélèvements sanguins, suivi médical approprié et recherche d'un médecin de famille;	Complété
	> Offrir au personnel un cours de réanimation cardiorespiratoire;	Débuté
	> Mettre à jour la Politique sur la santé du personnel à la CLP;	Complété
	> Créer dans l'intranet une rubrique exclusivement vouée au comité de santé et de mieux-être;	Complété
	> Informer le personnel lorsqu'un avis important est émis par Santé Canada;	En continu
	> Munir chaque bureau régional de défibrillateurs.	Complété
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre de personnes ayant bénéficié ou participé à au moins un de ces programmes ou une de ces activités. **Cible** : Atteindre un taux de participation de 50 % de notre personnel d'ici 2012.	
Résultats de l'année	Plusieurs personnes ont participé aux activités organisées sur le thème de la santé : > Programme *Bouger, c'est payant!* : 140 personnes; > Vaccination antigrippale : 174 personnes; > Concours *Santé du cœur* : 160 personnes; > Cours de réanimation cardiorespiratoire : 38 personnes. La CLP a fait l'achat de 20 défibrillateurs afin que chaque bureau régional soit en mesure de répondre à une urgence. Les assesseurs médicaux de même que les secouristes dans chacun des bureaux régionaux ont été formés pour utiliser ces appareils.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4 : Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4 : Promouvoir la sécurité à l'intérieur du tribunal.

	GESTES	SUIVIS
Action 4 Mettre en place des mesures et des activités concrètes visant à promouvoir la sécurité du personnel, des membres issus des associations et des justiciables.	> S'assurer que tous les bureaux régionaux sont aménagés de façon sécuritaire;	En continu
	> Mettre à jour le Guide sur les mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe;	Débuté
	> Maintenir des liens privilégiés avec les services policiers;	En continu
	> Offrir des sessions de formation pour faire face aux situations difficiles;	Débuté
	> Élaborer une politique encadrant la vidéosurveillance et l'écoute électronique;	Complété
	> Élaborer une directive sur la communication de renseignements personnels confidentiels en vue de prévenir un acte de violence contre la personne;	Complété
	> Assurer des conditions sécuritaires aux personnes handicapées qui fréquentent les locaux du tribunal.	En continu

Cibles et indicateurs

Indicateur : Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation et de formation en lien avec la sécurité du personnel dans ses relations avec les justiciables.

Cible : Sensibiliser 80 % du personnel à l'importance de la sécurité dans ses relations avec les justiciables, et ce, d'ici la fin de l'année 2010.

Résultats de l'année

Les activités de sensibilisation et le support constant du service des plaintes et du responsable de la sécurité du personnel ont permis d'augmenter le niveau de sécurité à l'intérieur du tribunal.

Au cours de la dernière année, un communiqué a été expédié à tous les gestionnaires afin de les sensibiliser à l'importance de la sécurité du personnel et inviter les membres du personnel à déclarer toute manifestation de violence, verbale ou physique, dont ils sont victimes.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

	GESTES	SUIVIS
Action 5 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	**Récupération**	
	> Récupérer les matières recyclables : feuilles imprimées recto verso, cartons, élastiques, trombones, piles, paires de lunettes, vieux ordinateurs, etc.;	En continu
	> Utiliser les bacs de recyclage ou remettre les produits récupérés dans les écocentres;	En continu
	> Récupérer les chemises non réutilisables par la CLP et les remettre à des écoles ou des centres de la petite enfance (CPE).	En continu
	Réutilisation	
	> Réutiliser les feuilles imprimées seulement au recto et en faire des tablettes brouillon;	En continu
	> Récupérer les formulaires papier (permis d'absence, gains déclaratoires et frais de déplacement) et les remettre à d'autres ministères ou organismes qui ne sont pas encore en mesure de traiter ces demandes de façon électronique;	Complété
	> Utiliser des matières recyclées (papier, peinture, tapis, etc.).	En continu
	Réduction de la consommation	
	> Favoriser l'impression recto verso des documents;	En continu
	> Remplacer les formulaires papier des comptes de dépenses et des permis d'absence par des formulaires électroniques;	Complété
	> Inciter le personnel à utiliser l'agenda électronique;	En continu
	> Abolir la revue de presse papier;	Complété
	> Imprimer le formulaire « procès-verbal » seulement lorsque le dossier est prêt à être entendu en audience, et dans un seul des dossiers regroupés, ce qui diminue de façon considérable le nombre de formulaires photocopiés;	En continu

	GESTES	SUIVIS
Action 5 *(suite)*	> Inciter les membres issus des associations à recevoir les décisions de la CLP par fichier électronique au lieu d'une copie papier;	En continu
	> Mettre fin à l'envoi, destiné aux juges administratifs et membres issus des associations, des requêtes en révision judiciaire et des décisions des tribunaux supérieurs dans les dossiers qui les concernent, en leur donnant accès à un répertoire électronique;	Complété
	> Réduire le nombre d'annuaires téléphoniques fournis au personnel;	Complété
	> Installer de façon progressive des économiseurs d'eau pour les cabinets d'aisance et les lavabos;	Débuté
	> Mettre fin à l'achat d'eau embouteillée;	Débuté
	> Réduire la consommation d'électricité;	Débuté
	> Améliorer, lorsqu'approprié, le fonctionnement des détecteurs de mouvements dans les salles et les locaux (désactivation après période d'inactivité);	En continu
	> Améliorer les systèmes informatiques pour permettre la réception et l'envoi de documents sous forme de fichiers électroniques, évitant ainsi l'impression, la mise sous enveloppe et le transport de plusieurs milliers de feuilles;	En continu
	> Continuer le projet de refonte des systèmes SISTA;	En continu
	> Inciter le personnel à utiliser la visioconférence au lieu de se déplacer d'un lieu à un autre;	En continu
	> Mettre à jour la politique de la CLP relative à l'utilisation de la visioconférence à des fins d'audiences;	Complété
	> Inciter le personnel à utiliser le transport en commun (système de covoiturage, vélo, abonneBUS, etc.).	En continu
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : État d'avancement de la mise en œuvre au sein de la Commission d'un cadre de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables. **Cible** : Mettre en œuvre, d'ici 2011, un cadre de gestion environnementale et dix mesures ou activités pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.	

Résultats de l'année

La Commission a depuis longtemps adopté des pratiques écoresponsables qu'elle a officialisées au courant de la dernière année en adoptant son Cadre de gestion environnementale 2011-2013. Ce cadre comprend 14 mesures ou activités qui contribueront directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Durant l'année 2010-2011, 224 réunions, rencontres, entrevues ou formations se sont tenues en utilisant la visioconférence, limitant ainsi les déplacements du personnel. Par ailleurs, 226 audiences ont également pu se tenir grâce au concours de la visioconférence, évitant par le fait même le déplacement de plusieurs témoins, assesseurs ou autres intervenants.

Le formulaire de contestation papier – qui contenait du carbone – n'est plus joint aux décisions de la CSST. Les justiciables sont plutôt invités à remplir le formulaire en ligne. Un formulaire papier peut aussi être imprimé au besoin à partir d'un fichier PDF disponible dans chaque direction régionale. Cette récente initiative a permis de mettre fin à l'achat annuel de plus de 100 000 formulaires contenant du carbone.

Afin d'encourager le personnel du bureau de Montréal à utiliser le vélo, un support à vélo ainsi que des douches ont été mis à leur disposition.

La CLP a mis fin à l'achat de cruches d'eau et a installé des refroidisseurs munis d'un système de filtration relié directement au réseau d'aqueduc de la ville, et ce, dans tous les bureaux régionaux. Seule l'installation au bureau de Montréal reste à compléter.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16 : Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6 : Accroître la productivité du personnel et la qualité des emplois en favorisant le transfert de l'expertise lors des départs à la retraite.

	GESTES	SUIVIS
Action 6 Mettre en place des moyens pour assurer le maintien de l'expertise de notre personnel.	> Élaborer un processus de transfert de l'information;	Débuté
	> Documenter le contenu des emplois uniques;	Débuté
	> Combler les emplois avant le départ des employés.	En continu
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre d'occasions où un transfert formel de l'expertise a été effectué. **Cible** : Favoriser, d'ici la fin de l'année 2013, le transfert de l'expertise lors de tous les départs à la retraite.	
Résultats de l'année	Au cours de la dernière année, la Commission a eu recours à un processus formel de transfert d'expertise pour un poste à caractère unique. Parallèlement, des démarches moins structurées, mais néanmoins efficaces, ont été effectuées au sein des différentes équipes de travail pour transférer des connaissances et du savoir-faire en prévision de départs prochains.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20 : Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7 : Maintenir et améliorer la régionalisation de nos services pour l'ensemble des justiciables.

	GESTES	SUIVIS
Action 7 S'assurer du maintien d'un niveau équivalent de service d'une région à l'autre.	> Évaluer la faisabilité d'aménager des salles d'audience permanentes dans de nouvelles municipalités;	Complété
	> Procéder, le cas échéant, à l'installation de nouvelles salles d'audience permanentes dotées du système de visioconférence;	Complété
	> Aménager et réaménager certains bureaux régionaux;	En continu
	> Mettre à jour la politique sur l'utilisation de la visioconférence à des fins d'audiences.	Complété
Cibles et indicateurs	**Indicateurs** : Nombre de bureaux dotés du système de visioconférence. Nombre de salles d'audience installées de façon permanente. **Cible** : Compléter l'ensemble des travaux d'ici 2013.	
Résultats de l'année	La politique relative à l'utilisation de la visioconférence à des fins d'audience a été mise à jour. Au cours de la dernière année, la Direction régionale de Yamaska a déménagé dans des locaux mieux adaptés aux besoins des justiciables et des points de service ont été ouverts à Rivière-du-Loup et Baie-Comeau.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21 : Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8 : Mettre en valeur notre héritage collectif en honorant la mémoire de personnalités québécoises qui ont marqué leur milieu par leur engagement social, culturel ou autres.

	GESTES	SUIVIS
Action 8 Procéder à la nomination des salles des bureaux de la CLP	> À partir du choix des personnalités retenues dans chaque région, procéder à l'installation d'une plaque commémorative.	En continu
Cibles et indicateurs	**Indicateur** : Nombre de salles affichant une plaque commémorative rappelant l'engagement de personnalités marquantes au Québec. **Cible :** Les bureaux de la CLP dans toutes les régions du Québec devront donner des noms à certaines de leurs salles.	
Résultats de l'année	La Commission compte 24 bureaux et points de service fréquentés chaque jour par de nombreux travailleurs, employeurs, représentants et procureurs. Profitant de sa présence sur le territoire québécois, la Commission a voulu rappeler à la mémoire collective l'engagement, le travail et la qualité des personnes qui se sont démarquées dans leur milieu. C'est ainsi que la Commission a donné des noms à 52 salles réparties dans plusieurs régions du Québec. Une plaque résumant la contribution exceptionnelle de chacune de ces personnes à leur communauté a été installée à l'entrée des salles.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24 : Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9 : Accroître l'implication du personnel dans la communauté

	GESTES	SUIVIS
Action 9 Permettre, sur les lieux du travail, la tenue d'activités dont les bénéfices iront à la communauté.	> Organiser, une fois l'an, une *Foire du livre* dans les centres de documentation du tribunal et verser les profits à un organisme voué à l'éducation;	En continu
	> Permettre de publiciser dans l'intranet toute information relative aux œuvres caritatives dans lesquelles notre personnel s'investit;	En continu
	> Participer financièrement à une œuvre caritative choisie parmi celles dans lesquelles notre personnel s'investit;	En continu
	> Organiser des activités visant à amasser des fonds ou des denrées pour divers organismes (Entraide, Opération enfants soleil, Fondation du cancer du sein du Québec, Le Chaînon, Croix-Rouge canadienne, Société Huntington du Québec, etc.);	En continu
	> Faire un appel à la solidarité en période de pandémie (MSSS);	Complété
	> Remettre les redevances de droits d'auteur à la Fondation du Dr Julien;	Complété
	> Offrir des services d'orientation professionnelle au personnel de la Commission ainsi qu'à leur famille;	Complété
	> Dans le cadre du programme « Jeunes Explorateurs d'un jour », la CLP a accueilli trois étudiants du secondaire qui ont pu se familiariser avec le fonctionnement et les activités du tribunal.	Complété

Cibles et indicateurs

Indicateurs :

> Nombre d'activités tenues;

> Nombre d'employés y ayant participé.

Cible : Susciter la participation de 25 % du personnel dans au moins une activité, et ce, d'ici la fin de l'année 2012.

Résultats de l'année

Au cours de la dernière année, la Commission a encouragé et mis en valeur les actions du personnel oeuvrant dans la communauté en créant une rubrique « Des employés engagés » dans l'intranet.

Dans le cadre du programme *S'impliquer, c'est payant pour la communauté!* la CLP a remis, pour une deuxième année consécutive, la somme de 500 $ à une œuvre caritative dans laquelle un juge administratif ou un employé de la CLP s'investit bénévolement. Le tirage au sort a favorisé cette année le Centre d'action bénévole Le Hauban à Gaspé.

Plus de 85 personnes ont participé à la Foire du livre organisée par les centres de documentation de la CLP. Cette activité a permis d'amasser 800 $. Cette somme a été remise à la Fondation Paul Gérin-Lajoie pour la reconstruction d'une école en Haïti.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 10 : Accroître la prise en compte des préoccupations des justiciables dans les décisions administratives que doit prendre le tribunal.

	GESTES	SUIVIS
Action 10 Tenir compte des commentaires émis par les justiciables et qui concernent les fonctions non juridictionnelles de la Commission.	> Faire des sondages auprès des justiciables;	Complété
	> Créer un programme informatique afin de colliger les commentaires transmis par les justiciables via le site Internet de la Commission;	À venir
	> Augmenter le temps alloué aux justiciables pour compléter et transmettre le formulaire de contestation sur le site Internet de la Commission;	Complété
	> Disposer d'appareils auditifs pour les justiciables malentendants qui se présentent dans les locaux de la CLP.	Complété

Cibles et indicateurs

Indicateur : Nombre de commentaires reçus et analysés en vue d'apporter un correctif général.

Cible : Analyser les commentaires concernant les fonctions non juridictionnelles du tribunal transmis au service des plaintes ou reçus via le site Internet.

Résultats de l'année

La CLP a réalisé un sondage auprès d'une vingtaine de représentants patronaux et syndicaux pour connaître le taux de satisfaction à l'égard des activités du tribunal. Dans l'ensemble, les résultats sont très positifs.

Les commentaires des justiciables ont permis de modifier notre procédure relative à l'envoi des décisions par courriel.

Commission des
lésions professionnelles

Les états financiers

de l'exercice clos
le 31 mars 2011

Clermont Guay, *responsable des ressources financières* **Liette Jobin**,

« La reconnaissance de l'apport utile de ses ressources humaines est une condition essentielle à la réalisation de la mission du tribunal et contribue ultimement à la qualité des services qu'il rend aux citoyens. »

directrice des ressources humaines et financières

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des lésions professionnelles (la Commission) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Chacun des gestionnaires effectue mensuellement l'analyse et la validation de la situation budgétaire concernant son unité administrative.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le comité de direction doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur présente la nature et l'étendue de cet audit de même que son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Jean-François Clément
Président et juge administratif en chef

Québec, le 26 juillet 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des lésions professionnelles, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les états des résultats et excédent cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des lésions professionnelles au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur
Québec, le 26 juillet 2011

Résultats et excédent cumulé

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Contribution de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	55 778 376 $	56 225 475 $
Intérêts	102 248	138 320
Publications et locations de salles	149 848	43 689
	56 030 472	56 407 484
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	36 092 906	36 700 779
Transport et communication	2 790 287	3 234 129
Services professionnels	8 050 690	8 365 245
Loyers et entretien	5 391 892	5 178 921
Fournitures	463 577	531 696
Amortissement des immobilisations corporelles	1 667 342	1 481 180
Intérêts sur la dette à long terme	102 524	41 574
Autres	7 617	4 367
	54 566 835	55 537 891
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	1 463 637 $	869 593 $
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT	(1 240 244)	(2 109 837)
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ À LA FIN	223 393 $	(1 240 244) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

AU 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6 598 403 $	6 064 045 $
Placements (note 3)	7 000 000	7 000 000
Créances à recevoir	182 583	100 507
Intérêts courus à recevoir	57 827	29 055
Charges payées d'avance	547 595	728 992
	14 386 408	13 922 599
Immobilisations corporelles (note 4)	6 716 357	4 936 150
	21 102 765 $	18 858 749 $
PASSIF		
À court terme		
Charges à payer et frais courus	2 551 406 $	2 777 694 $
Provision pour congés de maladie (note 5)	608 194	—
Provision pour allocations de transition (note 5)	448 907	435 201
Provision pour vacances (note 5)	3 981 465	3 982 663
Versements sur la dette à long terme (note 6)	516 020	346 930
	8 105 992	7 542 488
Dette à long terme (note 6)	2 267 900	1 587 170
Provision pour allocations de transition (note 5)	3 547 426	3 482 720
Provision pour congés de maladie (note 5)	6 958 054	7 486 615
	20 879 372	20 098 993
EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ	223 393	(1 240 244)
	21 102 765 $	18 858 749 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LA COMMISSION

Jean-François Clément,
président et juge administratif en chef

Francis Lachance,
directeur général de l'administration

Flux de trésorerie

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	1 463 637 $	869 593 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 667 342	1 481 180
Gain à la disposition d'immobilisations corporelles	(2 053)	(3 256)
	3 128 926	2 347 517
Variations des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 7)	146 172	662 046
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	3 275 098	3 009 563
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	8 178	7 112
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 7)	(3 598 738)	(3 112 415)
Flux de trésorerie utilisés pour des activités d'investissement	(3 590 560)	(3 105 303)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dette à long terme	1 304 085	2 060 461
Remboursement de la dette à long terme	(454 265)	(126 361)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	849 820	1 934 100
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	534 358	1 838 360
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	6 064 045	4 225 685
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	6 598 403 $	6 064 045 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

31 MARS 2011

1. CONSTITUTION, FONCTIONS ET FINANCEMENT

La Commission des lésions professionnelles (la Commission), personne morale au sens du Code civil, constituée par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., chapitre A-3.001), a pour fonctions d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail à la suite d'une révision administrative.

Les sommes requises pour les opérations de la Commission sont prises sur le fonds de la Commission constitué des sommes que la Commission de la santé et de la sécurité du travail y verse selon les modalités que détermine le gouvernement.

En vertu des lois fédérale et provinciale de l'impôt sur le revenu, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation des états financiers, la Commission utilise prioritairement le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers de la Commission, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux postes pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie des immobilisations corporelles ainsi que les provisions pour congés de maladie et pour allocations de transition établies sur une base actuarielle. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Constatation des produits

La contribution de la Commission de la santé et de la sécurité du travail est constatée à titre de produit lorsqu'elle est reçue ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats.

Notes complémentaires
31 MARS 2011

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition et qui sont encaissables en tout temps.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux annuels suivants :

Mobilier et équipement de bureau	20,0 %
Matériel roulant	20,0 %
Équipements informatiques	33,3 %
Améliorations locatives	20,0 %
Logiciels	33,3 %
Développements informatiques	33,3 %

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Provision pour allocations de transition

Les obligations à long terme découlant des allocations de transition accumulées par les commissaires sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la Commission et le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les commissaires, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation d'un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

3. PLACEMENTS

Les placements sont constitués d'un dépôt à terme échéant en septembre 2011 à un taux de 1,41 % (2010 : 0,75 %).

4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	4 367 418 $	3 964 901 $	402 517 $	472 456 $
Matériel roulant	44 733	16 040	28 693	45 247
Équipements informatiques	4 568 515	4 042 287	526 228	657 648
Améliorations locatives	8 607 379	5 327 019	3 280 360	2 994 004
Logiciels	682 035	578 885	103 150	105 937
Développements informatiques	2 615 535	240 126	2 375 409	660 858
	20 885 615 $	14 169 258 $	6 716 357 $	4 936 150 $

Des développements informatiques ayant une valeur de 2 316 116 $ (2010 : 660 858 $ en développements informatiques) n'ont pas été amortis parce qu'ils ne sont pas mis en service en date de fin d'exercice.

La Commission a un engagement pour acquérir du développement informatique pour une valeur de 60 000 $ répartis également sur les trois prochains exercices.

5. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

La plupart des membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Le 1er janvier 2011, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé à 8,69 % (2010 : 8,19 %) de la masse salariale et celui du RRAS et RRPE à 11,54 % (2010 : 10,54 %).

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 160 088 $ (2010 : 2 087 282 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes se limitent à ces cotisations à titre d'employeur.

Notes complémentaires
31 MARS 2011

Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires, autre qu'un commissaire en congé sans solde total de la fonction publique, dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission et le décret 1488-96 du 4 décembre 1996 et ses modifications subséquentes, cette allocation correspond à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2011	2010
Solde au début	3 917 921 $	3 676 690 $
Charge de l'exercice	398 760	359 344
Prestations versées au cours de l'exercice	(320 348)	(118 113)
Solde à la fin	3 996 333 $	3 917 921 $
Provision à court terme	448 907 $	435 201 $
Provision à long terme	3 547 426	3 482 720
	3 996 333 $	3 917 921 $

Évaluations et estimations subséquentes

La provision pour allocations de transition a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2011	2010
Taux d'indexation	0,75 à 3,25 %	2,5 à 3,25 %
Taux moyen d'actualisation	3,52 %	4,34 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des commissaires actifs	8,7 années	8,0 années

Provision pour congés de maladie

	2011	2010
Solde au début	7 486 615 $	7 625 464 $
Charge de l'exercice	1 318 630	1 139 833
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 238 997)	(1 278 682)
Solde à la fin	7 566 248 $	7 486 615 $
Provision à court terme	608 194 $	— $
Provision à long terme	6 958 054	7 486 615
	7 566 248 $	7 486 615 $

La Commission dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Commission.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Les employés peuvent également faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de préretraite. Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Commission. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Évaluations et estimations subséquentes

La provision pour congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2011	2010
Taux d'indexation	0,75 à 3,25 %	2,5 à 3,25 %
Taux moyen d'actualisation	3,67 %	4,34 %
Durée résiduelle moyenne d'activités des salariés actifs	10 années	7,5 années

Provision pour vacances

	2011	2010
Solde au début	3 982 663 $	3 821 468 $
Charge de l'exercice	3 188 003	3 359 064
Prestations versées au cours de l'exercice	(3 189 201)	(3 197 869)
Solde à la fin	3 981 465 $	3 982 663 $

6. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Emprunts de la Société immobilière du Québec, taux fixes de 4,35 % et 4,60 % ; remboursables par versements mensuels totalisant 52 548 $ incluant capital et intérêts, échéant de mai 2014 jusqu'en décembre 2024	2 783 920 $	1 934 100 $
Moins : versements en deçà d'un an	516 020	346 930
	2 267 900 $	1 587 170 $

Les montants des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices se détaillent comme suit :

2012	516 020 $
2013	539 636
2014	564 330
2015	418 201
2016	209 485
2017 et subséquents	536 248
	2 783 920 $

7. FLUX DE TRÉSORERIE

	2011	2010
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Créances à recevoir	(82 076) $	(24 524) $
Intérêts courus à recevoir	(28 772)	107 452
Charges payées d'avance	181 397	(49 321)
Charges à payer et frais courus	(81 224)	364 862
Provision pour allocations de transition	78 412	241 231
Provision pour congés de maladie et vacances	78 435	22 346
	146 172 $	662 046 $

Les intérêts versés sur la dette à long terme au cours de l'exercice s'élèvent à 102 524 $ (2010 : 41 574 $).

En date du 31 mars 2011, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations de 356 752 $ (2010 : 501 816 $).

8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

9. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains postes de l'exercice précédent ont fait l'objet d'un nouveau classement afin qu'ils soient conformes à la présentation de l'exercice courant.

Les coordonnées des bureaux de la Commission

Direction régionale de
l'Abitibi-Témiscamingue
1, rue du Terminus Est, 1er étage
ROUYN-NORANDA (Québec) J9X 3B5

Téléphone : 819 763-3330
Sans frais : 1 877 295-2357
Télécopieur : 819 763-3258

Direction régionale de la Chaudière-Appalaches
Les Galeries Chagnon
1200, boul. Alphonse-Desjardins, bureau 250
LÉVIS (Québec) G6V 6Y8

Téléphone : 418 835-4442
Sans frais : 1 877 235-2357
Télécopieur : 418 835-4443

Direction régionale de l'Estrie
3330, rue King Ouest, bureau 2000
SHERBROOKE (Québec) J1L 1C9

Téléphone : 819 820-3080
Sans frais : 1 877 666-6164
Télécopieur : 819 820-3009

Direction des régions de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord
96, montée de Sandy Beach, bureau 2.01
GASPÉ (Québec) G4X 2W4

Téléphone : 418 360-8057
Sans frais : 1 877 256-2357
Télécopieur : 418 360-8033

Direction des régions de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord
Bureau local de Rimouski
2, rue Saint-Germain Est, bureau 510
RIMOUSKI (Québec) G5L 8T7

Téléphone : 418 727-4276
Sans frais : 1 877 262-2357
Télécopieur : 418 727-4274

Direction des régions de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord
Bureau local de Sept-Îles
Carrefour Régnault
128, rue Régnault, bureau 203
SEPT-ÎLES (Québec) G4R 5T9

Téléphone : 418 964-8615
Sans frais : 1 877 888-2357
Télécopieur : 418 964-8621

Direction régionale de Lanaudière
530, rue Notre-Dame
JOLIETTE (Québec) J6E 3H7

Téléphone : 450 757-7956
Sans frais : 1 800 803-0186
Télécopieur : 450 757-7980

Direction régionale des Laurentides
500, boul. des Laurentides, bureau 249
SAINT-JÉRÔME (Québec) J7Z 4M2

Téléphone : 450 569-7600
Sans frais : 1 800 803-9019
Télécopieur : 450 569-7626

Direction régionale de Laval
2800, boul. Saint-Martin Ouest, bureau 211
LAVAL (Québec) H7T 2S9

Téléphone : 450 680-6244
Sans frais : 1 877 216-3994
Télécopieur : 450 680-6261

Direction des régions de la Mauricie
et du Centre-du-Québec
505, rue des Forges, bureau 210
TROIS-RIVIÈRES (Québec) G9A 2H6

Téléphone : 819 371-6058
Sans frais : 1 877 259-2357
Télécopieur : 819 371-4930

Direction des régions de la Mauricie
et du Centre-du-Québec
Bureau local de Drummondville
1680, boul. Saint-Joseph, 3e étage
DRUMMONDVILLE (Québec) J2C 2G3

Téléphone : 819 475-8513
Sans frais : 1 877 221-3746
Télécopieur : 819 475-8490

Direction régionale de la Montérégie
150, place Charles-Le Moyne, bureau 14001
LONGUEUIL (Québec) J4K 0A8

Téléphone : 450 928-5047
Sans frais : 1 800 396-0780
Télécopieur : 450 928-7979

Direction régionale de Montréal
et centre administratif
500, boul. René-Lévesque Ouest,
Bureau 17.401
MONTRÉAL (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : 514 873-6778

Direction régionale de l'Outaouais
107, rue Lois, bureau 100
GATINEAU (Québec) J8Y 3R6

Téléphone : 819 772-3342
Sans frais : 1 800 676-2281
Télécopieur : 819 772-3474

Direction régionale de Québec
et siège social
900, place D'Youville, bureau 700
QUÉBEC (Québec) G1R 3P7

Téléphone : 418 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : 418 644-6443

Direction régionale du Richelieu-Salaberry
1005, boul. du Séminaire Nord, bureau 120
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3A 1R7

Téléphone : 450 349-6252
Sans frais : 1 800 597-8049
Télécopieur : 450 349-6137

Direction régionale du Richelieu-Salaberry
Bureau local de Salaberry-de-Valleyfield
157, rue Victoria, bureau 116
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD (Québec)
J6T 1A5

Téléphone : 450 370-6866
Sans frais : 1 800 597-6715
Télécopieur : 450 370-6864

Direction régionale du Saguenay–
Lac-Saint-Jean
227, rue Racine Est, bureau 4.01
CHICOUTIMI (Québec) G7H 7B4

Téléphone : 418 698-3703
Sans frais : 1 877 263-2357
Télécopieur : 418 698-3695

Direction régionale de Yamaska
3225, rue Cusson,
Bureau 3095
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 0H7

Téléphone : 450 778-5670
Sans frais : 1 877 261-2357
Télécopieur : 450 778-5691

SIÈGE SOCIAL
Québec

900, place D'Youville
Bureau 700
Québec (Québec)
G1R 3P7

Téléphone : 418 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : 418 644-6443

www.clp.gouv.qc.ca

Commission
des lésions
professionnelles

Québec